

Затверджено  
Наказом директора  
ПТ «ЕВ.РО.ЛОМБАРД «ЕВ.РО.ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ»  
№ 14/2 від 25 .09.2025 року

**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА З НАДАННЯ КОШТІВ ТА БАНКІВСЬКИХ  
МЕТАЛІВ У КРЕДИТ У ВИГЛЯДІ ЛОМБАРДНИХ КРЕДИТІВ В ПОВНОМУ  
ТОВАРИСТВІ «ЕВ.РО. ЛОМБАРД «ЕВ.РО. ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ»**

(Нова редакція)

м. Остер  
2025 рік

Ці ПРАВИЛА надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів в ПОВНОМУ ТОВАРИСТВІ «ЕВ.РО. ЛОМБАРД «ЕВ.РО. ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ» (надалі - Правила) розроблені відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про заставу», положень Цивільного кодексу України, Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного Банку України від 29.12.2023р. № 199 (надалі – Положення № 199), та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері надання фінансових послуг ломбардами.

Ці правила не поширюються на договори ломбардного кредиту та застави, предметом застави за якими є нерухоме майно і транспортні засоби.

Внутрішні правила являють собою локальний нормативний акт Повного товариства «ЕВ.РО. ЛОМБАРД «ЕВ.РО. ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ», який визначає механізм, порядок та умови надання Товариством надання коштів у кредит у вигляді ломбардних кредитів (далі – Правила).

ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЕВ.РО. ЛОМБАРД «ЕВ.РО. ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ» (код ЄДРПОУ: 37508088) зареєстроване як фінансова установа відповідно до розпорядження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, отримало Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи Серія ЛД №522, від 21.04.2011 року, та Ліцензію на провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг, а саме надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, на підставі розпоряджень Нацкомфінпослуг від 01.11.2016 року, була переоформлена 26.01.2017 № 163 на підставі розпорядження Нацкомфінпослуг. 05.03.2024 року Національним банком України внесено запис до Державного реєстру фінансових установ на ліцензію на діяльність ломбарду з правом надання послуги – надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

**Адреса місцезнаходження Товариства:** 17044, Чернігівська область, Козелецький район, м. Остер, вул. Богдана Хмельницького, 41. Контактні реквізити (телефон та адреса електронної пошти) вказані на Веб-сайті Товариства.

Діяльність з надання кредитів під заставу майна, яке передається на зберігання до Товариства, є єдиною фінансовою послугою, що надається Товариством.

Крім діяльності з надання фінансових послуг, ломбард має право Товариство має право:

- 1) здійснювати посередницьку діяльність із страхування предмета застави, яким забезпечено зобов'язання за кредитним договором;
- 2) здійснювати управління предметом застави в період до його реалізації в порядку звернення стягнення;
- 3) здійснювати продаж предмета застави, на який ломбардом звернено стягнення;
- 4) здійснювати передпродажну підготовку, ремонт, переробку майна, яке було предметом застави за кредитним договором та на яке ломбардом звернено стягнення;
- 5) надавати послуги із зберігання майна;
- 6) виключно з метою надання кредиту надавати послуги оцінки майна, що передається в заставу, з урахуванням встановлених законодавством України вимог щодо проведення оцінки окремих видів майна.

Ці Правила є чинними з моменту їх затвердження у встановленому порядку.

Ці Правила обов'язкові для виконання Клієнтами та Товариством та поширюються на всіх Клієнтів Товариства, в тому числі тих, хто звертається до Товариства з метою встановлення ділових відносин, уклали Договір ломбардного кредиту або продовжили строк його дії. Клієнт зобов'язаний ознайомитися з цими Правилами до укладання Договору ломбардного кредиту.

Ці Правила розміщені у куточках споживачів всіх ломбардних відділень та на Веб-сайті Товариства та є доступними для ознайомлення будь-якій зацікавленій особі.

### **I Визначення термінів:**

**Акцепт** – прийняття Клієнтом пропозиції (Оферти) Товариства укласти Договір ломбардного кредиту (додаткову угоду).

**Ломбард** - це 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, а також має право здійснювати іншу діяльність з дотриманням вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та Положення № 199.

**Ломбардний кредит** - кредит, що надається виключно ломбардами виключно фізичним особам виключно під заставу рухомого майна з урахуванням вимог, встановлених Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» до договору про надання ломбардного кредиту та виконання зобов'язань за таким договором, а також інших вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», встановлених до діяльності ломбардів.

**Кредитодавець (Заставодержатель, Ломбард)** – ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЕВ.РО. ЛОМБАРД «ЕВ.РО. ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ» та/або його відокремлені підрозділи/філії;

**Уповноважений працівник Кредитодавця (працівник ломбарду)** – працівник Кредитодавця (заступник завідувача відділенням, завідувач відділенням), уповноважена відповідною довіреністю, що видана Директором Товариства, та посадовою інструкцією на укладання від імені Ломбарду Договорів, приймання в якості застави рухомого майна (у тому числі транспортних засобів), до повноважень якого згідно з внутрішніми положеннями Кредитодавця віднесено підписання із Позичальниками договорів ломбардного кредиту та застави, додаткових угод та інших документів Кредитодавця.

**Викуп** – припинення зобов'язань за Договором, що укладаються Ломбардом з Клієнтом внаслідок повернення кредиту, сплати відсотків за користування кредитом, та виконання Клієнтом або іншою особою в повному обсязі до закінчення звернення стягнення на заставлене майно зобов'язань Клієнта, які виникли з Договору.

**Відокремлені підрозділи/філії Кредитодавця (надалі – Відокремлені підрозділи Кредитодавця)** - відділення, що розташовані поза місцезнаходженням Кредитодавця та здійснюють усі або частину функцій з надання фінансових та супутніх послуг Ломбарду від його імені;

**Веб-сайт-** <https://eurofinance.com.ua/>

**Договір ломбардного кредиту та застави (надалі - Договір)** – це договір в якому містяться елементи договору про надання ломбардного кредиту та договору застави, що забезпечує зобов'язання за договором ломбардного кредиту.

**Ломбардний кредит Ломбарду (надалі - Кредит)** - грошові кошти, надані Кредитодавцем Позичальнику, у відповідності до умов Договору, забезпечені заставою, на визначений строк та під процент.

**Договір застави транспортного засобу** - нотаріально посвідчений письмовий документ, що забезпечує вимоги Заставодержателя, що впливають із договору ломбардного кредиту, укладеного між Заставодержателем та Заставодавцем, з урахуванням усіх можливих додатків до нього (надалі разом Договір ломбардного кредиту), за умовами яких Заставодавець зобов'язується перед Заставодержателем повернути у вказаний термін та розмір кредит, сплатити проценти за його користування в строки і порядку передбачених Договором ломбардного кредиту.

**Заклад** - застава рухомого майна, що передається у володіння Ломбарду або за його наказом - у володіння третій особі.

**Застава** – це вид забезпечення виконання зобов'язання, в силу якого Заставодержатель має право у разі невиконання Заставодавцем зобов'язання, забезпеченого заставою, а також в інших випадках, встановлених законом, одержати задоволення за рахунок заставленого майна переважно перед іншими кредиторами цього Позичальника, якщо інше не встановлено законом (право застави).

**Предмет застави за Договором може бути:** будь-яке рухоме майно, яке має індивідуальні ознаки та належить Заставодавцю на праві власності, крім майна, визначеного частиною 8 статті 30 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії». Предмет застави підлягає передачі Заставодавцем у володіння та/або на збереження Кредитодавцю. Забороняється передача предметів застави (закладу) поштою (експрес-поштою).

**Клієнт, Споживач:** фізична особа, що звертається до Ломбарду з метою отримання Ломбардного кредиту і надає в заставу, заклад, власне майно у тому числі транспортні засоби в якості забезпечення своїх фінансових зобов'язань.

**Позичальник (Заставодавець)** - фізична особа, яка досягла 18 років або у встановленому чинним законодавством України порядку набула повної цивільної дієздатності та яка є отримувачем послуг Ломбарду з надання ломбардного кредиту і передала в заставу власне рухоме майно в якості забезпечення своїх зобов'язань;

**Ломбард, Кредитодавець, Заставодержатель:** Повне товариство «ЕВ.РО.ЛОМБАРД «ЕВ.РО.ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ» в цілому, включаючи всі його відокремлені підрозділи, що є фінансовою установою, виключним видом діяльності якої є надання на власний ризик фінансових кредитів фізичним особам за рахунок власних або залучених коштів, під заставу майна у тому числі транспортні засоби на визначений строк і під процент та надання супутніх послуг.

**Облікова система ломбарду** - автоматизований реєстр даних про споживачів послуг ломбарду.

**Операційний день** - частина робочого дня Ломбарду, регламентована внутрішнім режимом його роботи, у межах якої Ломбард має змогу здійснювати розрахункові операції.

**Реєструюча система ломбарду** - автоматизований реєстр даних про операції споживачів послуг ломбарду.

**Примірний Договір** – затверджена Товариством форма Договору, яка визначає структуру та перелік істотних умов для Договорів, що укладаються Ломбардом з Клієнтами.

**Пролонгація** – продовження строку користування кредитом за умови повного або часткового погашення заборгованості зі сплати відсотків за його користування за певний період, визначений у відповідності з умовами укладеного Договору з Позичальником.

**Проценти** - сума, належна до сплати Позичальником на користь Ломбарду за користування отриманим ломбардним кредитом, що нараховується та/або донараховується на момент погашення ломбардного кредиту Позичальником або в день укладення Договору або в день Пролонгації Договору або, у випадку невиконання Позичальником своїх зобов'язань у визначений Договором строк, на момент виконання своїх зобов'язань по Договору в залежності від умов укладеного Договору з Позичальником.

**Проценти за користування Кредитом** – сума, вирахована як множення суми Кредиту на Процентну ставку, яку сплачує Позичальник Кредитодавцю за весь час користування Кредитом, з дати його отримання до дня повернення за умовами Договору включно.

**Неустойка (штраф, пеня)** - це грошова сума або інше майно, які боржник повинен передати кредиторі у разі порушення боржником зобов'язання.

**Штрафом** є неустойка, що обчислюється у відсотках від суми невиконаного або неналежно виконаного зобов'язання.

**Пенею** є неустойка, що обчислюється у відсотках від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання за кожен день прострочення виконання.

**Рухоме майно** - окрема рухома річ, сукупність рухомих речей, цінні папери, а також майнові права та обов'язки.

**Статус Позичальника** – належність Позичальника до певної групи Позичальників, визначена Ломбардом в залежності від тривалості взаємовідносин Позичальника з Ломбардом, категорії майна, яке передається ним в заставу, відсутності чи наявності випадків неналежного виконання чи невиконання Позичальником своїх зобов'язань перед Ломбардом, а також інших критеріїв, за якими Ломбард визначає ступінь ризику за операціями з Позичальником.

**Сума кредиту** – визначена на момент укладання Договору сума грошових коштів, що Кредитодавець надає Позичальнику готівкою у позику під заклад предмету чи заставу транспортного засобу на строк та під процент.

**Сума до повернення** – визначена на момент укладання Договору загальна сума кредиту та процентів, яку має сплатити Позичальник Ломбарду при належному виконанні ним своїх зобов'язань.

**Страховик** – страхова компанія з якою Ломбардом укладено агентський Договір з метою забезпечення страхування предметів закладу та транспортних засобів.

**Супутні послуги Ломбарду** - послуги, які є передумовою надання ломбардного 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 ломбардного кредиту Ломбарду, за рахунок та в інтересах власника предмета застави на строк дії договору ломбардного кредиту та застави;

**Ідентифікація** – заходи, що вживаються Кредитодавцем (уповноваженим працівником Кредитодавця) для встановлення особи Клієнта шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

**Індексація** - коригування Суми до повернення у випадку прострочення Позичальником виконання своїх зобов'язань за Договором, яке здійснюється за правилами, встановленими чинним законодавством України на момент нарахування, сплати або відповідно стягнення Суми до повернення.

**Тарифний план** – затверджена та запропонована Ломбардом сукупність пов'язаних між собою істотних умов надання ломбардного кредиту, застави транспортного засобу, застави майна та звернення стягнення на заставлене майно, у випадку невиконання Позичальником забезпечених заставою зобов'язань, на яких може бути укладено Договір з Позичальником.

**Персональні дані** - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

Інші терміни та поняття, які вживаються в цих Правилах, застосовуються в значеннях, визначених в Цивільному та Господарському Кодексах України, Законами України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про споживче кредитування», «Про електронні довірчі послуги», «Про електронну комерцію», Положенні №199, інших чинних нормативно-правових актах.

1.2. Правила затверджуються Наказом Директора Ломбарду або Загальними зборами учасників Товариства та встановлюють, зокрема: перелік та опис видів фінансових послуг; порядок надання фінансових послуг; строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових послуг.

Ломбард може змінювати та доповнювати ці Правила шляхом їх викладення в новій редакції, про що Клієнти інформуються шляхом розміщення такої нової редакції цих Правил на сайті Ломбарду: <https://eurofinance.com.ua/informatsiya-dlya-klientiv> із зазначенням дати змін.

## **II. Умови надання фінансових послуг (Тарифні плани):**

При укладенні Договору ломбардного кредиту Позичальник має право самостійно обрати на власний розсуд найбільш прийнятні для нього умови, а саме Тарифний план, з затверджених та запропонованих Ломбардом на момент звернення Клієнта до Ломбарду Тарифних планів. У випадку, якщо Ломбардом затверджено тільки один Тарифний план при укладанні Договорів з Позичальниками застосовуються тільки умови такого затвердженого Ломбардом Тарифного плану. Тарифні плани, які застосовуються при укладанні Договорів з Позичальниками затверджуються наказом Директора або загальними зборами учасників Товариства.

## **III. Правила видачі та повернення ломбардного кредиту під заставу майна:**

1. Ломбард на підставі ліцензії на діяльність ломбарду надає фінансову послугу з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардного кредиту під заставу рухомого майна, транспортні засоби, у тому числі, але не обмежуючись цим майнові права, які передаються на зберігання до Ломбарду. Перелік майнових прав та іншого рухомого майна, яке приймається Ломбардом в заставу затверджується Директором Ломбарду або Загальними зборами учасників Ломбарду. Речі, як матеріальні предмети приймаються Ломбардом виключно в заклад.

2. Ломбард надає фінансові послуги на підставі договору ломбардного кредиту та застави (надалі - Договір), який має всі ознаки кредитного договору, визначені статтею 1054 Цивільного кодексу України.

Застава є засобом забезпечення виконання зобов'язань Клієнта за Договором ломбардного кредиту та застави (закладу), укладеним між Товариством (кредитодавцем) та Клієнтом (позичальником та заставодавцем).

Договір ломбардного кредиту (надалі - Договір) Товариства повинен відповідати вимогам встановленим діючим законодавством, та відповідно до статті 9 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», ЗУ «Про заставу», ППНБУ № 199 від 29.12.2023 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг» має містити:

- назву договору;
- номер, дату та місце укладення договору;
- відомості про надавача фінансової послуги: найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, відомості про внесення інформації про надавача фінансових послуг до Реєстру;
- відомості про клієнта (фізичної особи), який отримує фінансову послугу:
- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);
- предмет договору із зазначенням виду фінансової послуги, що надається відповідно до умов договору;
- розмір фінансового засобу, зазначений у грошовому виразі, строки (термін) його внесення та умови взаєморозрахунків (якщо фінансова послуга передбачає внесення фінансового засобу у визначеному розмірі та/або строки (термін) його внесення);
- строки (термін), розмір, умови та порядок здійснення оплати за надану фінансову послугу;
- строк (термін) дії договору;
- порядок зміни умов і припинення дії договору;

- необхідність отримання додаткових чи супутніх послуг надавача фінансових послуг та/або третіх осіб, пов'язаних з отриманням фінансової послуги (за наявності);
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги; - контактні дані клієнта та надавача фінансових послуг;
- порядок надання клієнту договору та додатків до нього, якщо договір укладено у формі електронного документа (крім договорів про надання послуг, зазначених у п. 3 ч.1 ст. 9 ЗУ статті 9 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»), а також порядок обміну повідомленнями між сторонами.
- зазначення предмета застави, відомостей про проведення/не проведення його оцінки (із зазначенням, ким вона проводиться, з якою періодичністю та хто сплачує її проведення);
- сума оцінки предмету застави, що передається як забезпечення кредиту;
- процентна ставка за ломбардним кредитом, порядок її обчислення, сплати процентів та загальна вартість ломбардного кредиту для споживача;
- інформацію про наслідки невиконання або неналежного виконання кредитодавцем обов'язків за договором;
- відмітка про ознайомлення позичальника з внутрішніми правилами чи положенням про надання фінансових послуг ломбардом.
- посилання на договір страхування предмета застави за наявності;
- підписи сторін.

Договір (додаткові угоди до Договору) укладаються виключно в письмовій формі:

- 1) у паперовому вигляді;
- 2) у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг»;

Примірник Договору (додаткової угоди до Договору), укладеного у паперовому вигляді, а також додатки до нього (за наявності) надаються уповноваженим працівником Ломбарду, Клієнту одразу після його підписання, але до початку надання Клієнту фінансової послуги.

2.1. Фахівець ломбардного відділення до укладання Договору про надання ломбардного кредиту, обов'язково надає Клієнту інформацію про:

- 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;
- 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;
- 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;
- неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача. Про ознайомлення зі інформацією вказаною у цьому пункті Клієнт робить відмітку на Договорі.
- альфа-ім'я.

3. Кредит надається Позичальнику у формі, визначеній Договором, за його вибором:

3.1.1. шляхом видачі готівкових коштів у касі Ломбарду;

3.1.2. у безготівковій формі шляхом перерахування грошових коштів на банківський рахунок Позичальника за реквізитами електронного платіжного засобу, зазначеними в індивідуальній

частині Договору.

Позичальник зобов'язаний надати достовірні банківські реквізити (номер картки, відкритої на його ім'я) та підтвердити їх правильність підписом. Усі ризики та витрати, пов'язані з недостовірністю реквізитів, відсутністю доступу до карткового рахунку, блокуванням або обмеженням банку-емітента, а також витрати на сплату комісії банків чи платіжних систем, покладаються на Позичальника. Ломбард не несе відповідальності за невчасне отримання або неможливість зарахування кредитних коштів у випадку виникнення вказаних обставин, а також за їх отримання неналежним отримувачем.

4. Право надавача фінансових послуг збільшувати фіксовану процентну ставку, змінювати порядок розрахунку змінюваної процентної ставки, збільшувати інші платежі або вводити нові платежі за договором без письмової згоди споживача є нікчемними

відповідно до п. 2 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

Надавач фінансових послуг має право згідно умов договору збільшувати розмір процентної ставки або інших платежів у разі порушення клієнтом умов договору, якщо такі умови і розмір збільшення передбачені таким договором.

5. При укладенні Договору (додаткової угоди до Договору) Клієнт пред'являє уповноваженому працівнику Ломбарду документ, що посвідчує його особу, згідно Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», реєстрацію місця проживання та реєстраційний номер облікової картки платника податків.

6. Розмір ломбардного кредиту не може перевищувати оціночну вартість предмета за угодою сторін. Оціночна вартість предметів застави встановлюється за згодою сторін в межах максимальної оціночної вартості, визначеної згідно відповідних правил та методик Ломбарду.

Оціночна вартість предметів застави, визначається Працівником Ломбарду та доводиться Клієнту виходячи із видів предметів застави з урахуванням кон'юнктури ринку, цін, які склалися на ринку на даний вид майна, його якісних показників та ступеню його ліквідності. На підставі зазначених показників оціночна вартість предмету застави може бути збільшена або зменшена в межах встановленої Ломбардом максимальної оціночної вартості для даного виду майна, що також погоджується з Заставаодавцем. У разі незгоди Заставаодавця з визначеною Ломбардом вартістю майна, що запропоновано в якості застави таке майно в заставу не приймається, ломбардний кредит не видається.

Оціночна вартість транспортних засобів встановлюється за оцінкою, наданою незалежною компанією, яка вибирається на розсуд Ломбарду. Оцінка залежить від виробника, дати випуску, класу і марки, пробігу, часу експлуатації, пробігу, стану кузова, двигуна, салону, електрообладнання, трансмісії наявності документації та іншого.

В разі оголошення Ломбардом, при проведенні рекламних заходів (мається на увазі будь-який вид реклами, повідомлень), інформації щодо визначення Ломбардом оціночної вартості окремих видів рухомого майна, що може бути прийнято Ломбардом в заставу, а також розміру суми ломбардного кредиту, виходячи з певної ціни, встановленої для одиниці даного виду майна, Ломбард залишає за собою право, в разі зміни цін на ринку щодо такого майна, що склалися на поточну дату надання ломбардних послуг, коригувати раніше оголошену ціну, що застосовується при визначенні максимальної оціночної вартості предмету застави, в бік відповідного збільшення або зменшення.

7. Ломбард надає Позичальникам ломбардний кредит строком користування від 1 до 45 днів. Строк на який видається кредит визначається у відповідності з умовами обраного Позичальником Тарифного плану.

Сума грошових коштів, що надається Позичальнику згідно умов Договору, в якості кредиту зазначається у Договорі, який складається в двох примірниках один з яких залишається в справах Ломбарду, другий видається Ломбардом Позичальнику.

8. Сума ломбардного кредиту встановлюється у відсотках від оціночної вартості предмету застави, в залежності від строку, на який видається кредит та майна, яке передається в заставу Ломбарду, та статусу Позичальника.

9. Розрахована на момент підписання Договору Сума до повернення зазначається у Договорі. При поверненні кредиту Сума до повернення, зазначена в Договорі підлягає перерахунку та сплаті Позичальником, з урахуванням фактичного строку користування кредитом у календарних днях, при цьому мінімальним розрахунковим строком є 1 календарний день.

Крім цього у випадку прострочення Позичальником сплати Суми до повернення, на вимогу Ломбарду Позичальник має сплатити Суму до повернення з урахуванням Індексації.

Сума, що сплачена Клієнтом в рахунок виконання своїх зобов'язань перед Клієнтом зазначається у фіскальному чеку, який видається Клієнту.

10. За наявності згоди Кредитодавця на умовах Тарифного плану, визначених в

Договорі, Позичальник має право:

- достроково повернути суму Кредиту та сплатити Проценти за користування, виходячи з фактичного строку користування Кредитом в розмірі, визначеному в залежності від такого строку користування Кредитом;
- подовжити строк користування Кредитом, за умови часткового або повного погашення заборгованості;
- повернути частину Кредиту з дотриманням визначених Договором умов дострокового повернення кредиту;
- отримати додаткову суму Кредиту, якщо це право визначено в Договорі.

11. У випадку не виконання або не належного виконання Позичальником своїх зобов'язань за Договором він сплачує Ломбарду штрафні санкції, визначені Договором та чинним законодавством.

Забороняється покладати на споживача обов'язок сплати будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору (у разі якщо таке право передбачено законом та/або договором), предметом якого є надання йому фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит, або за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем такого договору, а також забороняється стягнення таких платежів, відшкодування, штрафних санкцій.

12. У разі невиконання Позичальником, своїх зобов'язань за Договором у повному обсязі та у визначений Сторонами строк, Кредитодавець з метою погашення Кредиту, Процентів за користування Кредитом, комісійної винагороди у випадках звернення стягнення шляхом комісійного продажу Предмету застави, штрафних санкцій, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Кредитодавцем внаслідок невиконання Позичальником своїх, зобов'язань по Договору, має право без додаткового попередження Позичальника звернути стягнення на заставлене майно залишення його за собою (набуття права власності) за ціною, що співпадає з сумою заборгованості Позичальника за Договором, або діючи як Комісіонер без набуття права власності на Предмет здійснити від власного імені, але за рахунок Позичальника, як Комітента продаж Предмету на комісійних засадах за ринковими цінами, які склались на момент продажу, або укласти від імені Позичальника договір комісії з іншою особою та передати Предмет для його подальшої реалізації на комісійних засадах такій особі, або вчинити всі інші дії, необхідні для реалізації Предмету в іншій обраній Кредитодавцем на свій розсуд спосіб, який не суперечить чинному законодавству України.

### **13.1. Врегулювання простроченої заборгованості**

13.1.1. Врегулювання простроченої заборгованості здійснюється виключно за рахунок предмета застави, переданого Позичальником у забезпечення виконання своїх зобов'язань.

13.1.2. Передача прав вимоги колекторським компаніям або іншим третім особам не здійснюється.

13.1.3. Усі питання, що стосуються прострочення, порядку звернення стягнення на предмет застави та взаємодії зі споживачами, врегульовані цими Внутрішніми правилами та договорами, що укладаються з Клієнтами.

13.1.4. Ломбард у своїй діяльності керується положеннями Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та Постанова НБУ № 199 Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг.

13.1.5. Гарантійні та компенсаційні фонди у діяльності ломбарду не створюються. Усі питання щодо прострочення, звернення стягнення та взаємодії зі споживачами врегульовані цими Правилами. Діяльність Товариства відповідає Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та Постанова НБУ № 199 Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг.

Якщо Предметом закладу є виріб з дорогоцінного металу, який у випадку звернення стягнення шляхом реалізації Предмету закладу на умовах комісії, не буде реалізовано протягом 10 (десяти) днів з моменту прийняття рішення Кредитодавцем/Заставодержателем

про звернення стягнення, Кредитодавець/Заставодержатель вправі визнати виріб бруктом дорогоцінного металу та реалізувати такий виріб як брухт дорогоцінного металу.

Звернення стягнення на Предмет не потребує складання або отримання згоди та/або будь-яких інших документів від Позичальника. У випадку звернення стягнення на Предмет шляхом залишення Предмету у Кредитодавця (набуття права власності), Кредитодавець набуває права власності на Предмет в момент прийняття ним рішення про звернення стягнення на Предмет.

В разі коли Клієнт не може самостійно здійснити дії, визначені Договором, він може нотаріально посвідченою довіреністю або довіреністю посвідченою відповідними посадовими особами, які відповідно до чинного законодавства України прирівнюються до нотаріально посвідчених, уповноважити на виконання таких дій іншу особу.

12.1. Кредитодавець має право прийняти рішення про припинення зобов'язання Позичальника сплачувати Кредитодавцю проценти за будь-який період починаючи з наступного за датою повернення кредиту дня й до моменту повного задоволення вимог Кредитодавця до Позичальника за Договором. Відповідно до ст.598 Цивільного кодексу України, таке рішення Кредитодавця є підставою для припинення зобов'язання.

Позичальника сплачувати проценти за користування кредитом за зазначений у такому рішенні Кредитодавця період, та відповідно припиняє право Кредитодавця нараховувати та вимагати сплати Позичальником процентів за цей період.

12.2. У разі якщо сума отримана Кредитодавцем від реалізації предмету закладу є меншою ніж сума неповерненого Позичальником кредиту, процентів за користування кредитом та витрат, пов'язаних із реалізацією Предмету закладу, вимоги Кредитодавця погашаються у наступній черговості:

- 1) у першу чергу відшкодовуються витрати пов'язані із реалізацією Предмету закладу, та обов'язкові платежі до бюджету;
- 2) у другу чергу погашається сума Кредиту;
- 3) у третю чергу погашаються проценти за користування Кредитом.

12.3. У випадку прострочення Позичальником повернення суми кредиту загальна сума процентів за таким Договором не може перевищувати суму позитивної різниці між сумою, одержаної від реалізації Кредитодавцем, або уповноваженою ним особою майна, переданого Позичальником в заклад та сумою неповерненого Позичальником кредиту та витрат Кредитодавця, пов'язаних із зверненням стягнення та відчуженням майна, яке було передано Позичальником в заклад. У випадку, якщо сума, одержана від реалізації предмету закладу є меншою ніж сума неповерненого Позичальником кредиту та витрат, пов'язаних із реалізацією Предмету закладу, то загальна сума процентів, яку Кредитодавець має право нарахувати та вимагати сплати Позичальником за весь період прострочення повернення кредиту, не може перевищувати суми процентів розрахованих із облікової ставки Національного банку України, що діє у період за який нараховуються проценти, за кожен день прострочення.

Кредитодавець, Заставодержатель не має права без згоди Позичальника, Заставодавця передати свої права іншій особі (відступити право вимоги) за Договором.

Товариство не залучає колекторську компанію для врегулювання простроченої заборгованості.

При взаємодії із Клієнтами при врегулюванні простроченої заборгованості Товариство дотримується вимог щодо етичної поведінки, визначеної ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування».

13. Під час користування кредитом предмет застави Клієнта зберігається у сховищах та/або сейфі Ломбарду, транспортні засоби перебувають на спеціалізованих стоянках, визначені Ломбардом. У випадку втрати предмета застави Заставодержатель – ломбард, несе відповідальність перед Заставодавцем – Клієнтом, у розмірі оціночної вартості предмета застави, зазначеної в Договорі, а за недостачу або ушкодження предмета застави – у розмірі суми, на яку знизилась його оцінна вартість. Ризик випадкової загибелі, випадкового пошкодження Предмету, а також зменшення вартості заставленого майна не з вини Ломбарду несе Клієнт.

14. При укладанні Договору Клієнт в обов'язковому порядку повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу та ідентифікаційний номер. В разі відмови Клієнта від ідентифікаційного номеру, він зобов'язаний надати паспорт, в якому проставлено відмітку органів державної податкової служби про відмову від одержання ідентифікаційного номера.

Працівник Ломбарду проводить ідентифікацію та верифікацію Клієнта у відповідності з вимогами чинного законодавства України, діючого на момент ідентифікації, у випадку ненадання Клієнтом запрошених Ломбардом інформації та документів, необхідних для проведення ідентифікації Клієнта Ломбард має право відмовити Клієнту в укладенні Договору або здійсненні інших операцій.

У випадку здійснення юридично значущих дій замість Клієнта іншою особою така особа з метою її ідентифікації також зобов'язана надати Ломбарду інформацію та документи, необхідні Ломбарду для ідентифікації такої особи.

15. Договір є укладеним з моменту підписання Працівником і Клієнтом Ломбарду Договору.

Договір укладається в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, один з яких видається Клієнту другий залишається в Ломбарді.

У випадку укладення Договору про заставу транспортного засобу, він є укладеним з моменту нотаріального посвідчення цього договору.

Договір укладається в трьох примірниках, що мають однакову юридичну силу, з яких один призначається для зберігання у нотаріуса, який посвідчив даний Договір, а другий - видається на руки сторонам.

В разі втрати свого примірника Договорів Клієнт має право на отримання дублікату Договору, за письмовою заявою у встановленому Ломбардом порядку.

16. При пролонгації та/або внесенні інших змін у Договір в залежності від конфігурації облікової та реєструючої систем Ломбарду Договір викладається в новій редакції або складається окремий документ про внесення змін до Договору, який з моменту його підписання Ломбардом та Клієнтом стає невід'ємною частиною Договору.

Продовження строку кредитування відбувається на умовах укладеної додаткової угоди до Договору ломбардного кредиту за фіксованою процентною ставкою.

Ознайомившись з пропозицією Додаткової угоди, Клієнт може прийняти цю пропозицію в цілому в належній формі або відмовитись від прийняття (проігнорувати).

Після акцептування (прийняття/підписання) Клієнтом оферти, він отримує оригінал Додаткової угоди, який підписується особисто Клієнтом та представником Товариства, який діє на підставі виданої довіреності.

17. Клієнт при отриманні Предмету застави, повинен підтвердити факт отримання предмету застави та відсутності майнових чи фінансових претензій до Ломбарду підписом у відповідних графах у примірнику Договору Ломбарду.

Виконання грошових зобов'язань Клієнта за Договором ломбардного кредиту та отримання предмета застави, може бути покладено на третю особу. Товариство зобов'язане прийняти виконання зобов'язання від третьої особи та передати третій особі предмет застави за Договором ломбардного кредиту.

18. За втрату Предмета закладу Ломбард несе відповідальність перед Заставадавцем у розмірі визначеної Договором вартості Предмету, а за недостачу або ушкодження Предмету – у розмірі суми, на яку знизилася зазначена в Договорі вартість заставленого майна.

19. Ломбард має облікову та реєструючу систему.

Дані облікової системи Ломбарду містять наступну інформацію про фізичну особу – споживача послуг:

- 1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи;
- 2) дані паспорта [номер, серія (за наявності), дата видачі, орган, що видав] або іншого документа, що посвідчує особу;
- 3) місце проживання фізичної особи.

Дані облікової системи ломбарду повинні містити інформацію про:

- 1) дату та номер договору;
- 2) строк дії договору;
- 3) дату закінчення дії договору;
- 4) короткий опис предмета застави (закладу);
- 5) дату надання фінансової послуги;
- 6) вид фінансової послуги;
- 7) суму фінансової послуги;
- 8) дату звернення стягнення на предмет застави (закладу);
- 9) суму до повернення заставадавцем;
- 10) заборгованість за договором.

20. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Ломбарду здійснює обробку даних та узагальнює щоквартальну статистичну інформацію розділену по сегментам щодо:

1) загальної суми наданих кредитів у розрізі предметів застави (закладу), що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна);

2) загальної суми погашених кредитів у розрізі способів погашення [погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу)];

3) загальної суми нарахованих та отриманих процентів за користування кредитом у розрізі способів погашення [погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу)];

4) загальної суми нарахованих та сплачених неустойок у розрізі способів погашення [погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу)];

5) доходу, отриманого за надання послуг зі зберігання майна (за наявності);

6) доходу, отриманого за надання послуг з оцінювання заставленого майна (за наявності);

7) доходу, отриманого за надання послуг страхового агента (за наявності);

8) доходу з реалізації заставленого майна;

9) загальної кількості наданих кредитів у розрізі предметів застави (закладу), що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна).

Дані облікових систем ломбарду надаються фізичній особі - споживачу послуг щодо послуг, які вона отримувала, на підставі її письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом фізичної особи - споживача послуг.

21. Клієнт має право отримувати інформацію щодо діяльності Ломбарду, зокрема, щодо послуг, які надаються Ломбардом та іншу інформацію у відповідності до чинного законодавства.

Рекламні, інформаційні, інші повідомлення щодо послуг Ломбарду та умов надання таких послуг, а також повідомлення щодо виконання клієнтами зобов'язань за укладеними Договорами, можуть надсилатись Ломбардом у вигляді поштової, електронної кореспонденції, за допомогою засобів зв'язку (телефон, факс) та у вигляді смс-повідомлень.

22. Підписуючи Договір Позичальник надає згоду Кредитодавцю на обробку його персональних даних, що містяться в обліковій та реєструючій системі Ломбарду, а також в Договорі з метою забезпечення виконання Договору, врегулювання пов'язаних з ним правовідносин та захисту прав Ломбарду у випадку порушення умов Договору Позичальником.

23. Дані облікової та реєструючої систем надаються:

1) фізичній особі - споживачу послуг щодо послуг, які вона отримувала, на підставі письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом фізичної особи - споживача послуг;

2) за рішенням, ухвалою або постановою суду;

3) органам державної влади та місцевого самоврядування відповідно до законодавства.

4) Регулятору Національному банку відповідно до законодавства України.

24. Порядок надання ломбардних кредитів Товариством за рахунок залучених коштів регулюється «Внутрішніми правилами надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів Повним Товариством «ЕВ.РО.ЛОМБАРД «ЕВ.РО.ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ», які затверджені наказом директора Товариства. Ці внутрішні правила надання фінансових та супутніх послуг можуть бути застосовані для врегулювання відносин між Ломбардом та Клієнтом з питань не врегульованих зазначеними вище Правилами в частині, що їм не суперечать.

Перелік супутніх послуг, які надаються Ломбардом, а також умови їх надання встановлюється та затверджується наказом директора Товариства або рішенням загальних зборів учасників Товариства. Супутні послуги надаються Ломбардом у відповідності з затвердженими Ломбардом умовами їх надання, вимогами Договорів з Позичальниками, агентського Договору із Страховиком, цими правилами та вимогами чинного законодавства України щодо кожного виду супутньої послуги, яка надається Ломбардом.

25. Перед укладенням Договору Клієнт ознайомлюється з Внутрішніми правилами Ломбарду, Тарифними планами. Про те, що Клієнт ознайомився із зазначеними Правилами, Тарифними планами та умовами кредитування зазначається в Договорі.

26. За не виконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором сторони несуть встановлену чинним законодавством відповідальність.

27. Спори, що виникають з Договору вирішуються сторонами шляхом переговорів, це не позбавляє права будь-яку сторону звернутись до суду за захистом своїх прав та вирішення спору у судовому порядку.

#### **IV. Порядок ведення обліку договорів про надання Ломбардом фінансових послуг:**

1. Облікова та реєструючі системи Товариства, ведуться в електронному вигляді шляхом використання відповідного програмного забезпечення. Завданням облікової та реєстраційної системи є облік Клієнтів Ломбарду та реєстрація фінансово-кредитних операцій.

2. Склад та структура технічного забезпечення визначаються Ломбардом самостійно, виходячи з його можливості постійно дотримуватись вимог до облікової та реєструючої систем щодо захисту від несанкціонованого доступу, установлених Комісією.

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.

4. Щоденно виконується процедура резервного копіювання бази даних.

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 розробляє порядок установлення відповідних паролів.

6. Дані облікової системи Ломбарду містять наступну інформацію про фізичну особу – споживача послуг:

1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи;

2) дані паспорта [номер, серія (за наявності), дата видачі, орган, що видав] або іншого документа, що посвідчує особу;

3) місце проживання фізичної особи.

Дані облікової системи ломбарду повинні містити інформацію про:

1) дату та номер договору;

2) строк дії договору;

3) дату закінчення дії договору;

4) короткий опис предмета застави (закладу);

5) дату надання фінансової послуги;

6) вид фінансової послуги;

7) суму фінансової послуги;

8) дату звернення стягнення на предмет застави (закладу);

9) суму до повернення заставодавцем;

10) заборгованість за договором.

7. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Ломбарду здійснює обробку даних та узагальнює щоквартальну статистичну інформацію розділену по сегментам щодо:

1) загальної суми наданих кредитів у розрізі предметів застави (закладу), що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна);

2) загальної суми погашених кредитів у розрізі способів погашення [погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу)];

3) загальної суми нарахованих та отриманих процентів за користування кредитом у розрізі способів погашення [погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу)];

4) загальної суми нарахованих та сплачених неустойок у розрізі способів погашення [погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу)];

5) доходу, отриманого за надання послуг зі зберігання майна (за наявності);

6) доходу, отриманого за надання послуг з оцінювання заставленого майна (за наявності);

7) доходу, отриманого за надання послуг страхового агента (за наявності);

8) доходу з реалізації заставленого майна;

9) загальної кількості наданих кредитів у розрізі предметів застави (закладу), що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна).

8. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Ломбарду здійснює обробку даних та узагальнює щоквартальну статистичну інформацію розділену по сегментам щодо:

- загальної суми наданих ломбардних кредитів в залежності від предмета застави, що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна);

- загальної суми погашених кредитів в залежності від способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави);

- загальної суми отриманих процентів за користування ломбардним кредитом в залежності від способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави);

- загальної суми сплачених неустойок в залежності від способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави);

- доходу, отриманого за надання послуг зі зберігання майна;

- доходу, отриманого за надання послуг з оцінки заставленого майна;

- доходу за агентськими договорами із страховими компаніями;

- доходу з реалізації заставленого майна;

- загальної кількості наданих ломбардних кредитів в залежності від предметів застави, що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна).

9. Інформація щодо діяльності Товариства надається у відповідності до вимог чинного законодавства.

10. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Товариства забезпечує експорт інформації у форматі, визначеному Комісією, при формуванні інформації, яка подається до Комісії відповідно до законодавства.

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

1. Договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансових послуг Товариством з часу підписання (укладання) і до передачі їх в архів Товариства зберігаються за місцем їх формування в справах.

2. З метою забезпечення збереженості договорів та інших документів справи повинні перебувати у робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, у шафах і столах, що зачиняються.

3. Договори про надання Ломбардом ломбардних кредитів та отримання предметів застави, а також інша документація групуються у справи та передаються до архіву Товариства згідно встановленого порядку, де підлягають наступному оформленню: підшивання в обкладинку з твердого картону, нумерація аркушів у справі; складання підсумкового запису; складання (у разі потреби) внутрішнього опису документів; оформлення обкладинки справи.

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

## **VI. Ідентифікація і верифікація споживачів фінансових послуг**

1. Ломбард здійснює належну перевірку нових та наявних Позичальників у випадках, в порядку та строках, визначених чинним законодавством та внутрішніми документами Ломбарду з питань фінансового моніторингу.

2. Уповноважений працівник Ломбарду на підставі офіційних документів та/або інформації, отриманої з офіційних та/або надійних джерел, здійснює ідентифікацію та верифікацію Позичальника до або під час встановлення ділових відносин відповідно до вимог чинного законодавства України та встановлює:

- дані фізичної особи-резидента: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дату народження, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів), дату видачі та орган, що його видав, громадянство, відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, чи номер паспорта із записом про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків в електронному безконтактному носії, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності). Якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, зазначаються лише складові імені;

- для фізичної особи-нерезидента: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дату народження, номер (та за наявності - серію) паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів), дату видачі та орган, що його видав, громадянство, відомості про місце проживання або місце тимчасового перебування в Україні, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності). Якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, зазначаються лише складові імені. Офіційні документи особи мають бути чинними (дійсними) на момент їх подання та включати всі необхідні ідентифікаційні дані. У разі якщо особа діє як представник Позичальника, Ломбард перевіряє на підставі офіційних документів наявність у цієї особи відповідних повноважень, а також здійснює ідентифікацію та верифікацію такої особи.

3. Ідентифікація, верифікація та будь-які інші заходи належної перевірки Позичальника можуть бути здійснені уповноваженим працівником Ломбарду також після встановлення ділових відносин у випадках та в порядку, визначених чинним законодавством та внутрішніми документами Ломбарду з питань фінансового моніторингу.

4. Для здійснення належної перевірки Позичальника та з метою дотримання вимог чинного законодавства з питань фінансового моніторингу, Ломбард має право витребувати передбачену чинним законодавством України інформацію, яка стосується

належної перевірки Позичальника, у органів державної влади, а також здійснювати передбачені чинним законодавством України заходи щодо збору такої інформації з інших джерел.

5. Ломбард має право витребувати, а Позичальник (представник Позичальника) зобов'язані подати інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення належної перевірки, а також для виконання Ломбардом інших вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення .

6. При наданні супутніх послуг, а саме страхування предмета застави, яким забезпечено зобов'язання за кредитним договором, на підставі агентського договору зі страховою компанією, Ломбард здійснює верифікацію, ідентифікацію та інші заходи належної перевірки з урахуванням вимог внутрішніх документів такої страхової компанії та умов агентського договору.

7. Відповідно до вимог чинного законодавства Ломбард зобов'язаний відмовитись від встановлення (підтримання) ділових відносин у разі:

- якщо здійснення ідентифікації та/або верифікації Позичальника, є неможливим або якщо у Ломбарда виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені;

- встановлення Позичальнику неприйнятно високого ризику або ненадання Позичальником необхідних для здійснення належної перевірки Позичальника документів чи відомостей;

- подання Позичальником чи його представником Ломбарду недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману Ломбарду;

- якщо здійснення ідентифікації особи, від імені або в інтересах якої проводиться фінансова операція, є неможливим.

## **VII. Порядок проведення фінансового моніторингу**

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

2. Ознаки фінансових операцій, що підлягають обов'язковому та внутрішньому фінансовому моніторингу, встановлені Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (зі змінами та доповненнями) та внутрішніми правилами і програмою проведення фінансового моніторингу у Товаристві.

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

## **VIII. Порядок доступу споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг фінансовою установою**

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

Ломбард розкриває споживачам визначену законодавством України інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на власному веб-сайті <https://eurofinance.com.ua/informatsiya-dlya-klientiv>

Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) інформацію про Ломбард:

- а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;
- б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;
- в) відомості про склад органів управління;
- г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Ломбард, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;
- г) відомості про державну реєстрацію Ломбарду;
- д) інформація про наявність у Ломбарду права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про такого надавача фінансових послуг;
- е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до Ломбарду;
- є) рішення про ліквідацію/припинення Ломбарду;
- ж) контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Ломбарду;

2) перелік послуг та продуктів, що надаються Ломбардом, порядок та умови їх надання;

3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);

5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

Під час розкриття такої інформації Ломбард забезпечує дотримання законодавства.

2. Товариство зобов'язується зберігати конфіденційність щодо умов договорів та іншої інформації, яка стала відома Товариству під час виконання договорів про надання Ломбардом ломбардного кредиту, а також договорів щодо отримання залучених коштів.

3. Зазначена в п.23 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 та органів досудового слідства;
- органам державної влади та місцевого самоврядування відповідно до законодавства.

- регулятору Національному банку відповідно до законодавства України.

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.

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

6. Інформація облікової та реєструючої систем Ломбарду забезпечує захист та унеможливлення будь-яких змін щодо даних, зафіксованих після здійснення операцій засобами програмного забезпечення.

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

8. Доступ до програмного забезпечення даних облікової та реєструючої систем Товариства є обмеженим та дозволяється лише обмеженому колу осіб.

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

10. Видача з архіву договорів (їх копій) та інших документів у тимчасове користування стороннім особам та установам здійснюється лише у випадках, встановлених законодавством, з дозволу керівника 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.

11. Вилучення документації та договорів із справ суворо забороняється. У виняткових випадках вилучення договорів та документації допускається з дозволу керівництва Ломбарду у випадках, встановлених законодавством.

12. Ломбард на вимогу Клієнта зобов'язаний у письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Ломбарду та/або надання доступу до такої інформації через Особистий кабінет Клієнта та/або в інший спосіб за домовленістю з Клієнтом, надати таку інформацію про надавача фінансових послуг:

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

2) перелік його керівників;

3) розмір часток у статутному капіталі Ломбарду, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності Ломбарду;

4) іншу інформацію, право Клієнта на отримання якої визначено законом.

12.1. Розміщення відповідної інформації на веб-сайті (веб-сторінці) Ломбарду вважається належним виконанням вимоги щодо визначеної частиною 6 статті 7 Закону стосовно письмової форми надання інформації.

12.2. Перед укладенням Договору про надання фінансової послуги Ломбард зобов'язаний повідомити споживачу про:

1) 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;

2) 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;

3) механізми захисту прав споживачів:

а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;

4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

5) альфа-ім'я.

Ця інформація надається Клієнту в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Ломбарду та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет Клієнта та/або в інший спосіб за домовленістю з Клієнтом.

12.4. Ломбард також розкриває, таку інформацію:

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

органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;

- перелік власних сайтів Ломбарду та інформацію про торговельні марки (знаки для товарів та послуг);

- іншу інформацію, що підлягає оприлюдненню відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», в обсязі та порядку, визначеному в Положенні про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженим Постановою НБУ № 114 від 05.11.2021 р.

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

## **ІХ. Порядок внутрішнього контролю у Товаристві щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при наданні фінансових послуг**

1. Відповідно до статті 41 Закону, Ломбард організовує та забезпечує функціонування системи внутрішнього контролю з урахуванням особливостей виду своєї діяльності, характеру і переліку послуг, які він надає, ризиків, притаманних такій діяльності, особливостей, встановлених законами з питань регулювання діяльності господарських товариств та юридичних осіб інших організаційно-правових форм, відповідно до того, в якій організаційно-правовій формі вони створені, а також нормативно-правовими актами регулятора.

Ломбард має право створити у своїй структурі окремі підрозділи внутрішнього аудиту, управління ризиками та контролю за дотриманням норм (комплаєнс) або покласти виконання відповідних функцій на відповідальних працівників.

1.1. Функції внутрішнього контролю за фінансово-господарською діяльністю Товариства та його структурних підрозділів з питань залучення Товариством (Ломбардом) коштів, а також з питань щодо умов та порядку надання ломбардними відділеннями (далі – «відокремлені підрозділи») ломбардних кредитів від імені юридичної особи, покладені на контрольно-ревізійну службу Товариства.

2. Кількісний, посадовий склад, компетенція, порядок здійснення своїх повноважень та взаємодії контрольно-ревізійної служби з іншими структурними підрозділами Товариства визначається Вищим органом управління Товариством або Директором Товариства, за умови надання йому учасниками відповідних повноважень.

3. Об'єктами контролю – є структурні та відокремлені підрозділи Товариства, які здійснюють операції з надання ломбардних кредитів, приймають та зберігають предмети застави, передають на реалізацію/реалізують предмети застави, на які Товариством згідно законодавства та умов договорів, укладених між Товариством та його клієнтами, звертається стягнення.

4. Внутрішній фінансовий контроль, який здійснює контрольно-ревізійна служба, спрямований на:

- забезпечення учасників Товариства та керівництва Товариства достовірною інформацією про використання об'єктами контролю фінансових коштів та матеріальних цінностей, їх збереження, станом і достовірністю обліку і звітності;

- виявлення і запобігання будь-яких порушень трудової дисципліни працівниками Товариства;

- оцінку ефективності роботи об'єктів контролю;

- виявлення і запобігання з боку працівників ломбардних відділень, центрального сховища, будь-яких порушень законодавства, а також положень локальних нормативних актів (правил, інструкцій тощо) Товариства;

- виявлення і запобігання будь-яким зловживанням з боку працівників відділень, центрального сховища, зокрема тих зловживань, що перешкоджають зак онному та ефективному використанню майна та коштів Товариства.

5. Керівник служби призначається на посаду та звільняється з посади наказом директора Товариства. Працівники служби призначаються на посаду та звільняються з посади наказом директора Товариства.

6. Директор Товариства повинен створити необхідні умови для якісного виконання службою покладених на неї обов'язків, підвищення кваліфікації працівників.

7. В своїй роботі контрольно-ревізійна служба керується законодавчими та нормативно-правовими актами України, локальними документами Товариства, прийнятими та затвердженими у встановленому порядку Товариством.

8. Контрольно-ревізійна служба у відповідності з покладеними на неї завданнями контролює і перевіряє фінансово-господарську діяльність об'єктів контролю та виконує такі основні функції:

- організовує роботу по проведенню ревізій, перевірок, інвентаризацій та контрольних операцій, узагальнює наслідки документальних ревізій, перевірок, інвентаризацій та контрольних операцій, повідомляє про них керівництву Товариства;

- проводить ревізії, перевірки та інвентаризації фінансово-господарської діяльності, стану збереження коштів і матеріальних цінностей, достовірності обліку і звітності у об'єктів контролю;

- проводить перевірки, у т.ч. шляхом проведення контрольних операцій, щодо додержання працівниками об'єктів контролю законодавчих та нормативно-правових актів України, внутрішніх локальних нормативних актів Товариства з надання фінансових кредитів, належної оцінки предметів застави, своєчасного та належного оформлення відповідних документів, проведення розрахунків з клієнтами Товариства, зберігання та переміщення матеріальних цінностей, у т.ч. предметів застави та схову, та відповідних документів;

- здійснює контроль за усуненням недоліків і порушень, виявлених ревізіями, перевітками та інвентаризаціями;

- розробляє інструктивні матеріали та інші локальні нормативні акти Товариства про проведення ревізій, перевірок та інвентаризацій, збереження, використання та переміщення товарно-матеріальних цінностей, а також інструктивні матеріали щодо порядку роботи об'єктів контролю;

- розробляє пропозиції щодо удосконалення контролю, збереженню фінансових коштів та матеріальних цінностей;

- розглядає листи, заяви і скарги клієнтів Товариства, працівників Товариства про факти порушення законодавства та інших нормативних документів працівниками об'єктів контролю.

9. Про результати ревізій, перевірок, інвентаризацій та контрольних операцій або звернення, де повідомляється про крадіжки, розтрати, недостачі, інші серйозні правопорушення повідомляється керівництву та учасників Товариства.

10. У Ломбарді для проведення внутрішнього аудиту (контролю) діє внутрішній аудитор, який підконтрольний та відповідальний перед загальними зборами учасників. Внутрішній аудит (контроль) передбачає:

- нагляд за поточною діяльністю Ломбарду;

- контроль за дотриманням законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління Ломбарду;

- перевірку результатів поточної фінансової діяльності Ломбарду;

- аналіз інформації про діяльність Ломбарду, професійну діяльність її працівників, випадки перевищення повноважень посадовими особами Ломбарду;

- виконання інших передбачених законами функцій, пов'язаних з наглядом та контролем за діяльністю Ломбарду.

## **X. Відповідальність посадових осіб, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання договорів**

1. Посадові особи Товариства, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з клієнтами, укладання та виконання Договорів, зобов'язані:

- виконувати свої посадові обов'язки на підставі посадових інструкцій, цих Правил та внутрішніх регламентуючих документів Товариства;
- керуватись у своїй роботі законодавством України;
- надавати органам контролю Товариства документи, необхідні для контролю відповідності здійснення ними своїх посадових обов'язків;
- надавати інформацію про виконання ними посадових обов'язків органам контролю Товариства;
- не завдавати шкоди інтересам Товариства, не порушувати прав та інтересів клієнтів Товариства;
- нести встановлену законом відповідальність за невиконання та неналежне виконання своїх посадових обов'язків.

2. Посадові особи, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з клієнтами, укладання та виконання договорів, несуть відповідальність:

- за неналежне виконання або невиконання посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією, - у межах, визначених чинним трудовим законодавством України;
- за правопорушення, здійснені у процесі своєї діяльності, - у межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.
- за нанесені Товариству матеріальні збитки - у межах, визначених чинним трудовим та цивільним законодавством України.

3. У разі виявлення порушень посадовими особами, що безпосередньо здійснюють операції з надання ломбардних кредитів, вимог законодавства та/або внутрішніх регламентуючих документів Товариства, за вимогою директора така особа повинна негайно виправити виявлені порушення. При повторному порушенні директор Товариства вправі відсторонити такого працівника від виконання посадових обов'язків до розгляду питання про виявлене порушення та прийняття рішення про притягнення працівника до дисциплінарної відповідальності. Якщо при розгляді справи виявляється, що порушення здійснено працівником з корисливою метою, директор Товариства інформує про виявлене порушення правоохоронні органи.

## **XI. Опис завдань, які підлягають виконанню кожним підрозділом Товариства.**

1. Основними завданнями, які підлягають виконанню підрозділами Товариства, є:

1.1. Укладення Кредитних договорів за рахунок власних коштів або за рахунок залучених коштів з юридичними та фізичними особам на умовах, що передбачені договором про надання фінансової послуги.

1.2. Ознайомлення клієнтів з Внутрішніми правилами, умовами Кредитного договору та надання клієнтам інформації, визначеної законодавством України;

1.3. Ведення облікової та реєструючої систем Товариства.

2. У контексті виконання посадових обов'язків:

2.1. Завданням Директора Товариства є здійснення розробки напрямків та найбільш ефективних способів надання фінансових послуг.

2.2. Завданням головного бухгалтера (бухгалтерії) є правильне відображення операцій з надання фінансових послуг на підставі укладених договорів з урахуванням вимог чинного законодавства України.

2.3. Завданням працівників юридичного відділу (за його наявності) є аналіз правових аспектів операцій з надання фінансових послуг, контроль за дотриманням норм чинного законодавства при укладенні договорів, здійснення захисту прав та інтересів Товариства правовими засобами.

2.4. Завданням фінансово-аналітичного відділу (за його наявності) є оцінка фінансових ризиків, аналіз фінансово-економічного стану підприємства та розробка шляхів оптимізації діяльності Товариства.

2.5. Завданням комерційного департаменту (за його наявності) є супроводження укладених договорів про надання фінансових послуг.

2.6. Завданням працівника, відповідального за проведення первинного фінансового моніторингу є здійснення передбачених законодавством процедур з виявлення фінансових операцій, які підлягають фінансовому моніторингу та інших фінансових операцій, що можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.