

*„Затверджено ”*

**Рішенням Загальних зборів учасників  
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА  
“ЛОМБАРД “ДАРІТЕТ” ТИМЧЕНКО О.О.  
І КОМПАНІЯ”**

**Протокол № 3 від «30» березня 2015 року**

**Голова зборів \_\_\_\_\_/Тимченко О.О./  
МП**

## **ПОЛОЖЕННЯ**

**про надання фінансових та супутніх послуг**

**ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ “ЛОМБАРД “ДАРІТЕТ” ТИМЧЕНКО О.О. І КОМПАНІЯ”**

**місто ХАРКІВ**

Це Положення регламентує порядок надання ПОВНИМТОВАРИСТВОМ“ЛОМБАРД “ДАРІТЕТ” ТИМЧЕНКО О.О. І КОМПАНІЯ” (далі – ломбард) фінансових тасупутніх послуг. У відповідності до Засновницького договору ломбарду Положення затверджено рішенням Загальних зборів учасників ПОВНОГО ТОВАРИСТВА “ЛОМБАРД “ДАРІТЕТ” ТИМЧЕНКО О.О. І КОМПАНІЯ” - Протокол № 3 від 30 березня 2015 року.

### **Терміни та визначення.**

**Ломбард** - фінансова установа, виключним видом діяльності якої є надання на власний ризик фінансових кредитів фізичним особам за рахунок власних або залучених коштів, під заставу майна на визначений строк і під процент та надання супутніх послуг ломбарду.

**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) та здійснення управління і обліку.

**Фінансовий кредит ломбарду** - надання ломбардом коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під процент.

**Залучені кошти ломбарду** - кошти, отримані на зворотній основі від фізичних осіб - учасників ломбарду, юридичних осіб, та кошти, отримані від кредитних установ за кредитними договорами. Діяльність Ломбарду з надання фінансових кредитів за рахунок залучених коштів підлягає ліцензуванню згідно вимог чинного законодавства. Означену діяльність ломбард може здійснювати лише після отримання відповідної ліцензії.

**Супутні послуги ломбарду** - 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.

### **1. Перелік фінансових послуг, що надаються ломбардом.**

Відповідно до Законів України “Про фінансові послуги та регулювання ринків фінансових послуг”, “Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення”, інших нормативно-правових актів та свого Засновницького договору ломбард надає:

#### **Фінансові послуги:**

- надання фінансових кредитів за рахунок власних коштів;
- надання фінансових кредитів за рахунок залучених коштів.

#### **Супутні послуги:**

- оцінка заставленого майна відповідно до чинного законодавства та/або умов договору
- надання посередницьких послуг зі страхування предмета застави на підставі агентського договору зі страховою компанією;

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

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.

## **2. Умови надання фінансових послуг ломбардом.**

Ломбард надає фінансові послуги зазначені у п. 1 цього Положення з дотриманням вимог «Положення про порядок надання фінансових послуг ломбардами» затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України 26.04.2005 N 3981 та інших нормативних актів.

Ломбард надає фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації 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 відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом.

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 будь-якої 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.

**2.2.** Фінансовий кредит ломбарду - надання Ломбардом коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та підпроцент.

Порядок надання фінансового кредиту регламентується договором про надання ломбардом фінансового кредиту, який укладається з Позичальником, у відповідності до якого Ломбард надає, а Позичальник одержує фінансовий кредит грошовими коштами у розмірі, що встановлюється договором.

Строк дії договору визначається за погодженням сторін.

Позичальник має право достроково погасити суму наданого кредиту, при цьому проценти за користування фінансовим кредитом нараховуються відповідно до строку фактичного користування фінансовим кредитом.

**2.3.** Забезпеченням зобов'язань Позичальника є заклад майна Позичальника

В якості предмета закладу можуть виступати:

- вироби з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння,

- брукт дорогоціннометалу,
- побутова та офіснатехніка,
- автотранспортнізасоби,
- предмети антикваріату, картини,тощо
- інше майно, не заборонене та не обмежене чинним законодавством в цивільномуобігу.

Страхування предмета застави здійснюється за взаємною згодоюсторін.

**2.4.** Позичальник зобов'язується повернути Ломбарду суму Кредиту та сплатити відсотки за користування Кредитом в порядку та на умовах визначених договором про надання ломбардом фінансовогокредиту.

**2.5.** Якщо датою повернення Кредиту є не робочий день Позикодавця, то датою повернення вважається його перший наступний робочийдень.

**2.6.** Ломбард надає Кредит на строк від 1 до 30днів.

**2.7.** Процентні ставки за кредитами та плата за супутні послуги, що надаються Ломбардом затверджуються відповідним наказом (розпорядженням, тощо) який має бути розміщено у видному для споживачів ломбардних послуг місці (куточокспоживача).

**2.8.** Особа, яка є членом органу управління або службовцем Ломбарду, може укласти договори Ломбардом щодо надання такій особі фінансового кредиту на умовах, що не відрізняються відзвичайних.

### **3. Умови та порядок укладання договорів зі споживачами фінансовихпослуг**

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 ломбардом, який повинен відповідати вимогам, установленим для цих договорів законодавством України та цим Положенням.

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

Працівник ломбарду, уповноважений керівництвом ломбарду на підписання договору про надання фінансового кредиту ломбардом, до укладання договору з Позичальником надає йому всю необхідну інформацію, передбачену законодавством України та цим Положенням.

Договір про надання фінансового кредиту ломбардом вступає в силу з моменту зазначеному у кредитному договорі.

**3.1.** Договір про надання фінансового кредиту ломбардом повинен відповідати вимогам, установленим законодавством, та відповідно до статті 6 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" тамістить:

- найменування, місцезнаходження та реквізити - для ломбарду, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу, та дані про місце проживання - для фізичних осіб;
- предметдоговору;
- права та обов'язкисторін;
- суму фінансовогокредиту;
- дату надання фінансовогокредиту;

- строк користування фінансовимкредитом;
- дату повернення фінансовогокредиту;
- відповідальністьсторін;
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірваннядоговору;
- підписисторін.
- процент за користування фінансовимкредитом;
- річну відсоткову ставку закредитом;
- посилання на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави в разінаявності;
- відмітка про ознайомлення позичальника з цим положенням про надання фінансових послугломбардом
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», наданаклієнту.

Договір про надання фінансових кредитів ломбарду можуть містити й інші умови, за згодою сторін.

Договір про надання фінансового кредиту та договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту, можуть бути оформлені як один документ. Цей документ за формою і змістом повинен відповідати вимогам, установленим чинним законодавством.

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

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 підрозділахломбарду.

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, сейфа 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, сейфа

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.

Строки зберігання договорів та документів у ломбарді визначаються згідно з нормативно-правовим актом з питань визначення строків зберігання документів, затвердженим центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері архівної справи і діловодства, з урахуванням вимог та положень щодо строків зберігання, встановлених законодавством у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та у сфері фінансових послуг.

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 (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму, 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.

Результат внутрішнього контролю оформлюються у вигляді актів перевірок, довідок про результати проведення внутрішнього контролю, довідок про стан справ з перевірених питань 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 до укладення з клієнтами – споживачами фінансових послуг договору про надання фінансового кредиту надає клієнтам інформацію про:

- 1) фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;
- 2) умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- 3) порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги;
- 4) правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- 5) механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;

б) реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту правспоживачів;

7) розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

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

Ломбард під час надання інформації клієнту має дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

Перед підписанням договору про надання фінансового кредиту ломбард забезпечує ознайомлення клієнта з внутрішніми правилами чи положенням про надання фінансових послуг ломбардом.

Споживач фінансових послуг – клієнт ломбарду має право доступу до інформації щодо діяльності ломбарду. Ломбард на вимогу клієнта в порядку, передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації», надає таку інформацію:

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

2) перелік керівників ломбарду та його відокремлених підрозділів;

3) перелік послуг, що надаються ломбардом;

4) ціну/тарифи фінансових послуг;

5) кількість часток ломбарду, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у складеному капіталі ломбарду перевищують п'ять відсотків;

б) іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

Ломбард відповідно до законодавства розкриває також:

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

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

3) інформацію, що надається клієнтам відповідно до цих правил та передбачена статтею 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

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, підтвержені аудитором (аудиторською фірмою), а також бізнес-план, якщо інше не передбачено законодавством України.

На виконання вимог законодавства України ломбард розміщує (оприлюднює) на власному сайті (веб-сторінці) річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком. Річна фінансова звітність з аудиторським висновком опубліковується ломбардом також у періодичних або неперіодичних виданнях.

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

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



Ломбард забезпечує доступ 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 у доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці ломбард розміщає свідоцтво про реєстрацію фінансової установи та ліцензію на право здійснення відповідної діяльності з надання фінансових послуг (за наявності) або їх копії, засвідчені керівником ломбарду. 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.

## **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, яка знаходиться 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 проведення фінансового моніторингу та Програми здійснення фінансового моніторингу;
- нерозголошення відомостей, що складають комерційну таємницю Товариства;
- дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства;
- дотримання інструкцій з охорони праці, протипожежній безпеці і виробничій санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інших регламентуючих, методичних документів та матеріалів, що стосуються питань надання фінансових послуг та супутніх послуг

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 заходів, 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 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.

Бухгалтерія забезпечує ведення бухгалтерського обліку, дотримуючись методологічних засад, встановлених законодавством України, відображає на рахунках бухгалтерського обліку всі господарські операції ломбарду, у тому числі з надання фінансових послуг, вимагає від працівників ломбарду забезпечення дотримання неухильного порядку оформлення та подання до обліку первинних документів, у тому числі належним чином оформлених договорів з надання фінансових послуг, забезпечує складання на основі бухгалтерського обліку фінансової звітності ломбарду, підписання її та подання в установлені законодавством строки, забезпечує перерахування податків та зборів, передбачених законодавством, здійснює контроль за веденням касових операцій, раціональним та ефективним використанням матеріальних та фінансових ресурсів ломбарду, а також виконує інші функції, передбачені законодавством та внутрішніми документами 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 або положень, що регламентують надання ломбардом фінансових та супутніх

послуг, договорів з надання ломбардом фінансового кредиту тощо), які відповідають вимогам законодавства;

- не включення у договори із клієнтами ломбарду 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 договорам, що укладаються 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 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.

### **Надання споживачам ломбардних послуг інформації, зазначеної в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».**

Ломбард до укладення з клієнтами договору про надання ломбардом фінансового кредиту додатково надає їм відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» інформацію про:

- 1) фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;
- 2) умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- 3) порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги;
- 4) правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- 5) механізм захисту ломбардом прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;
- 6) реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- 7) розмір винагороди ломбарду у разі, коли він пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

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 ломбардом або у специфікації до цього договору.

**10.** Інші питання, не передбачені нормами цього Положення врегульовується на підставі норм чинного законодавства України.