

**«Затверджено»
наказом директора
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ПП «ЕРА-ДОН»
І КОМПАНІЯ «ВАШ ЛОМБАРД»
від 06.06.2017 року №8-фк**

**Правила
щодо надання фінансових та супутніх послуг
ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ПП «ЕРА-ДОН» І КОМПАНІЯ
«ВАШ ЛОМБАРД»
(нова редакція)**

Ці Правила щодо надання фінансових та супутніх послуг (далі – «Правила») регламентують порядок надання ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ПП «ЕРА-ДОН» І КОМПАНІЯ «ВАШ ЛОМБАРД» (далі – «ЛОМБАРД») фінансових та супутніх послуг. У відповідності до Засновницького договору ЛОМБАРДУ нова редакція Правил затверджена наказом директора ЛОМБАРДУ від 06.06.2017 року №8-фк.

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 - 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 юридичної особи (де переважно знаходиться керівництво юридичної особи) та здійснюється управління і облік.

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

Супутні послуги ломбарду - послуги, які є передумовою надання фінансового кредиту або впливають з його надання.

Перелік 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 ломбард має право надавати:

- фінансові послуги: надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (зокрема, надання фінансових кредитів за рахунок власних 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.

Надання фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням ломбарду та/або його відокремлених підрозділів.

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

Умови та порядок укладання договорів про надання фінансового кредиту

ЛОМБАРД надає фінансові послуги, зазначені в цих Правилах, з дотриманням вимог Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Положення про порядок надання фінансових послуг ломбардами, затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України 26.04.2005 N 3981 та інших нормативно-правових актів (із змінами, чинними на дату затвердження цих Правил).

ЛОМБАРД надає фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації особи клієнтів та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму чи фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Надання фінансових послуг оформлюється шляхом укладення між ЛОМБАРДОМ та клієнтом (фізичною особою, що звертається для отримання кредиту) у письмовій формі

відповідного договору про надання фінансового кредиту та заставу майна (далі – «Договір»). Такий Договір укладається тільки в разі, якщо сторони Договору (ЛОМБАРД та клієнт) узгодили всі його умови (підтвердженням такого узгодження є підписання Договору сторонами). При укладенні Договору використовується примірний договір про надання фінансового кредиту та заставу майна, затверджений уповноваженим органом ЛОМБАРДУ.

Виконання зобов'язань клієнта, визначених Договором, забезпечується заставою майна клієнта, яке передається на збереження ЛОМБАРДУ (що не є окремою послугою в розумінні ст.ст. 967, 968 Цивільного кодексу України). В якості предмета закладу можуть виступати: вироби з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, брухт дорогоцінного металу; побутова та офісна техніка; автотранспортні засоби; предмети антикваріату, картини; інше майно, не заборонене та не обмежене чинним законодавством в цивільному обігу. Зобов'язання клієнта обмежуються вартістю предмета застави (сумою грошових коштів, отриманих від реалізації предмета застави).

Договір, що повинен відповідати вимогам, установленим законодавством на момент його укладення, містить, зокрема:

- найменування, місцезнаходження та реквізити ЛОМБАРДУ;
- прізвище, ім'я, по батькові клієнта, дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу клієнта, та дані про місце проживання клієнта;
- предмет Договору;
- суму фінансового кредиту;
- дату надання фінансового кредиту;
- строк користування фінансовим кредитом;
- дату повернення фінансового кредиту;
- процент за користування фінансовим кредитом;
- опис та характеристики майна, що є предметом застави;
- права та обов'язки сторін Договору;
- відповідальність сторін, зокрема відповідальність ЛОМБАРДУ за втрату або пошкодження заставленого майна;
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання Договору;
- спосіб та порядок звернення стягнення та засоби відчуження майна в разі невиконання клієнтом умов Договору;
- згоду клієнта на збір, обробку та використання його персональних даних;
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту;
- підписи сторін.

Договір може містити й інші умови, встановлені законодавством та визначені сторонами.

Максимально можлива до видачі сума кредиту визначається ЛОМБАРДОМ виходячи з оціночної вартості предмета застави (визначається за домовленістю сторін), очікуваного строку користування фінансовим кредитом, розміру процентів за користування фінансовим кредитом, кредитної історії клієнта, та повідомляється клієнту відповідним працівником ЛОМБАРДУ або його відокремленого підрозділу до укладення Договору. Остаточна сума фінансового кредиту, що зазначається в Договорі, визначається за погодженням сторін.

Строк дії Договору визначається за погодженням його сторін.

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

Страхування предмета застави здійснюється за взаємною згодою сторін.

Процентні ставки за фінансовими кредитами та плата за супутні послуги, що надаються відокремленими підрозділами ЛОМБАРДУ, затверджуються окремим наказом директора ЛОМБАРДУ та його копія або інформація, що в ньому зазначена, розміщується у відному для клієнтів місці.

Особа, яка є членом органу управління або службовцем ЛОМБАРДУ, може укласти договори з ЛОМБАРДОМ щодо надання такій особі фінансового кредиту на умовах, що не відрізняються від звичайних.

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 підрозділах ЛОМБАРДУ.

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

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

Строки зберігання договорів та документів у відокремлених та/або інших 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. В разі відсутності в ЛОМБАРДІ окремої відповідальної за зберігання документів особи, її функції виконує керівник ЛОМБАРДУ.

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 відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України.

Облікова та реєструюча система

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

Технічне забезпечення ЛОМБАРДУ забезпечує функціонування облікової та реєструючої систем ЛОМБАРДУ та створено на основі комп'ютерних систем, які можуть забезпечити виконання технологічних операцій з ведення обліку в цих системах.

Склад та структура технічного забезпечення було визначено ЛОМБАРДОМ самостійно, виходячи з можливості постійно дотримуватись вимог до облікової та реєструючої систем, установлених Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, захисту від несанкціонованого доступу.

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

Щоденно виконується процедура резервного копіювання бази даних. Резервна копія може зберігатися на окремому носії інформації або на окремому спеціалізованому сітьовому апаратному засобі.

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 ЛОМБАРДУ встановлені відповідні паролі.

Дані облікової системи ЛОМБАРДУ містять наступну інформацію про клієнта, з яким було укладено Договір:

- прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи
- дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу

- місце проживання фізичної особи

Дані реєструючої системи ЛОМБАРДУ містять інформацію про:

- дату та номер Договору
- строк дії Договору
- дату закінчення дії Договору
- короткий опис предмета застави
- дату надання послуги
- вид послуги
- суму послуги
- дату звернення стягнення на предмет застави
- суму до повернення заставодавцю
- заборгованість за Договором

Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем ЛОМБАРДУ надає можливість здійснювати обробку даних та узагальнювати щоквартальну статистичну інформацію щодо:

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

Дані облікової та реєструючої систем надаються:

- клієнту щодо послуг, які він отримував, на підставі письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом такого клієнта
 - за рішенням, ухвалою або постановою суду
 - органам державної влади та місцевого самоврядування відповідно до законодавства
- Інформація щодо діяльності ЛОМБАРДУ надається згідно із законодавством.

Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем ЛОМБАРДУ забезпечує експорт інформації у форматі, визначеному Нацкомфінпослуг, при формуванні інформації, яка подається до Нацкомфінпослуг відповідно до законодавства України.

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, керівниками відповідних підрозділів ЛОМБАРДУ, відповідними посадовими особами, визначеними керівництвом ЛОМБАРДУ, та/або працівниками, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до повноважень, обумовлених 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 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 відповідним підрозділом (посадовою особою), 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, обумовлених внутрішніми документами або рішеннями органів управління ЛОМБАРДУ.

Постійний моніторинг здійснюється у ході щоденної поточної діяльності як ЛОМБАРДУ, так і його відокремлених і інших 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 може визначатися внутрішніми правилами, положеннями, наказами керівництва ЛОМБАРДУ, посадовими інструкціями працівників ЛОМБАРДУ, іншими внутрішніми документами ЛОМБАРДУ.

Результати внутрішнього контролю оформлюються у вигляді актів перевірок, довідок про результати проведення внутрішнього контролю, довідок про стан справ з перевірених питань або іншої форми, установлені в ЛОМБАРДІ. Акти, довідки тощо, складені (оформлені) за

результатами перевірок, повинні містити констатацію фактів, висновки та, за необхідності, пропозиції.

За результатами внутрішнього контролю 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 компетенції.

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:

- 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;
- умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- порядок сплати податків і зборів за клієнта в результаті отримання фінансової послуги;
- правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з клієнтом внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- механізм захисту ЛОМБАРДОМ прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;
- реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- розмір винагороди ЛОМБАРДУ в разі, коли він пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

Інформація, що надається клієнту, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання. Інформації надається клієнту з дотриманням вимог законодавства про захист прав споживачів.

Перед підписанням Договору ЛОМБАРД забезпечує ознайомлення клієнта з діючою редакцією внутрішніх правил щодо надання фінансових послуг.

Клієнт 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:

- відомості про фінансові показники діяльності ЛОМБАРДУ та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників ЛОМБАРДУ та його відокремлених підрозділів;
- перелік послуг, що надаються ЛОМБАРДОМ;
- ціну/тарифи фінансових послуг;
- кількість часток ЛОМБАРДУ, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у складеному капіталі ЛОМБАРДУ перевищують п'ять відсотків;
- іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

ЛОМБАРД відповідно до законодавства розкриває також:

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

- 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;
- 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.

При укладенні Договору клієнт має право вимагати у ЛОМБАРДУ надання балансу або довідки про фінансове становище, підтверджені аудитором (аудиторською фірмою), а також бізнес-план, якщо інше не передбачено законодавством України.

Також на виконання вимог законодавства України ЛОМБАРД розкриває шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власному веб-сайті (веб-сторінці) наступну інформацію:

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

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.

ЛОМБАРД забезпечує доступ клієнтів 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 клієнтами місці розміщується свідоцтво про реєстрацію фінансової установи або його копія, засвідчена керівником ЛОМБАРДУ, та інша інформація та/або документи (їх копії), обов'язковість розміщення яких передбачена законодавством України.

За місцезнаходженням відокремлених підрозділів ЛОМБАРДУ в доступному для огляду клієнтами місці розміщуються копія свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, засвідчена керівником ЛОМБАРДУ, та інша інформація та/або документи (їх копії), обов'язковість розміщення яких передбачена законодавством України.

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, укладання та виконання Договорів несуть відповідальність за:

- якість і своєчасність виконання покладених на них посадовими інструкціями обов'язків;
- якість, своєчасність та належний рівень обслуговування клієнтів;
- правильність прийому та оцінки предметів застави,

- достовірність та правильність оформлення документів і звітів, а також їх схоронність;
- схоронність і стан предметів застави, які знаходяться в їх підзвітності;
- справний стан відповідного устаткування, що знаходиться в їх підзвітності;
- дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів;
- невиконання або неналежне виконання заходів з проведення фінансового моніторингу;
- дотримання Правил та Програми проведення фінансового моніторингу;
- нерозголошення відомостей, що складають комерційну таємницю ЛОМБАРДУ;
- дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку ЛОМБАРДУ;
- дотримання інструкцій з охорони праці, протипожежної безпеки і виробничої санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інші 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, укладання та виконання Договорів:

- 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.

Опис завдань, які підлягають виконанню кожним підрозділом ЛОМБАРДУ

У ЛОМБАРДІ відповідно до Засновницького договору, інших внутрішніх документів ЛОМБАРДУ створюються підрозділи (служби) відповідно до завдань, які мають виконуватися в рамках надання фінансових послуг ЛОМБАРДОМ.

Виконавчий орган ЛОМБАРДУ, директор, призначається 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.

Бухгалтерська служба 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.

Внутрішній аудитор ЛОМБАРДУ, який призначається 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.

Юридичний відділ здійснює аналітичну правову роботу, спрямовану на правильне застосування, неухильне дотримання та запобігання невиконанню вимог законодавства, інших нормативних актів ЛОМБАРДОМ, його керівниками та працівниками під час виконання покладених на них завдань і функціональних обов'язків, бере участь у розробленні документів правового характеру, забезпечує внесення змін до інформації про ЛОМБАРД, внесення інформації або змін до інформації про відокремлені підрозділи ЛОМБАРДУ, надає правову допомогу підрозділам ЛОМБАРДУ, бере участь у роботі з укладення господарських договорів, забезпечує відповідність документів, що розроблені працівниками відділу, вимогам законодавства та внутрішніх положень ЛОМБАРДУ, відповідно до розпоряджень керівництва ЛОМБАРДУ здійснює перевірку документів, розроблених іншими підрозділами ЛОМБАРДУ, на відповідність вимогам законодавства та внутрішніх положень ЛОМБАРДУ, організовує претензійну та позовну роботу, приймає участь при розгляді звернень клієнтів ЛОМБАРДУ, виконує інші функції та завдання, передбачені законодавством та внутрішніми документами ЛОМБАРДУ.

Відділ кадрів здійснює кадрове забезпечення ЛОМБАРДУ, контролює відповідність працівників ЛОМБАРДУ вимогам, що встановлені нормами діючого законодавства та внутрішніми документами ЛОМБАРДУ, забезпечує підвищення професійного та ділового рівня працівників ЛОМБАРДУ, зокрема, навчання на курсах підвищення кваліфікації/спеціалізації, участь у спеціалізованих тренінгах, семінарах, практикумах тощо, виконує інші функції та завдання, передбачені законодавством та внутрішніми документами ЛОМБАРДУ.

Відокремлені підрозділи ЛОМБАРДУ надають фінансові та супутні послуги відповідно до вимог законодавства та положень про такі підрозділи, виконують інші функції та завдання, передбачені законодавством та внутрішніми документами ЛОМБАРДУ.

Керівництвом ЛОМБАРДУ відповідно до потреби можуть створюватися інші підрозділи (служби), які діють на підставі та в порядку, визначеному відповідними положеннями (правилами, інструкціями тощо).

Механізм захисту ЛОМБАРДОМ прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги

Реалізація механізму захисту прав споживачів ЛОМБАРДОМ базується на:

- дотриманні ЛОМБАРДОМ у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- організації належного обслуговування клієнтів ЛОМБАРДУ відповідно до законодавства та внутрішніх документів ЛОМБАРДУ;
- затвердженні внутрішніх документів ЛОМБАРДУ з надання фінансових та супутніх послуг, які відповідають вимогам законодавства;
- не включенні у договори із клієнтами ЛОМБАРДУ умов, які є несправедливими;
- наданні 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;
- наданні клієнтам ЛОМБАРДУ відповідної інформації (реквізитів) щодо органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- наявності «гарячої лінії» ЛОМБАРДУ з розгляду скарг та заяв клієнтів.

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.

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 або у специфікації чи додаткових угодах до Договору.

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

Директор



А.Р. Мутовкін