

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Директора

ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ»

24.03.2025 №3/ОД



**Правила про надання ломбардних кредитів
ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ»
(нова редакція)**

**м. Одеса
2025 рік**

Ці Правила розроблені на підставі Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про захист прав споживачів», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг», «Про заставу», «Про споживче кредитування», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» Постанови Правління НБУ від 29 грудня 2023 року №199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг» зі змінами та доповненнями, Постанови Правління НБУ від 28 липня 2020 №107 «Про затвердження Положення про здійснення установами фінансового моніторингу» зі змінами та доповненнями, Постанови Правління НБУ від 04 серпня 2022 №170 «Про затвердження Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), з урахуванням «Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України», схвалених Рішенням Правління Національного банку України від 05 липня 2024 року №240-рш, а також локальних нормативних актів, що затверджені наказами директора ломбарда, а саме: «Порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг», «Порядку взаємодії із споживачами фінансових послуг («Клієнтами») та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)», «Правил здійснення фінансового моніторингу» та інших нормативних актів, що регулюють надання фінансових послуг у тому числі в умовах воєнного стану.

1. Юридичний статус.

1.1. ПОВНЕ ТОВАРИСТВО ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ» ТОВ «МЕРКУРІ ТЕХНОЛОДЖИ» І КОМПАНІЯ (скорочена назва: ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ») діє на підставі Засновницького договору, який затверджується Зборами Засновників, підлягає нотаріальному посвідченню та державній реєстрації з внесенням інформації до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

1.2. На веб-сайті ломбарду розміщується Засновницький договір або вказівка на код доступу на порталі електронних сервісів юридичних осіб, що є актуальним на момент затвердження цих Правил. За допомогою коду доступу споживачі фінансових послуг («Клієнти») можуть перевірити актуальність редакції Засновницького договору.

1.3. У разі затвердження нової редакції Засновницького договору, на веб-сайті ломбарду також розміщується нова редакція Засновницького договору або вказівка на код доступу на порталі електронних сервісів юридичних осіб.

1.4. Ломбард включений до Реєстру фінансових установ (Розпорядження Нацкомфінпослуг від 21.09.2012 №1424), отримав Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи Національного банку України від 11.01.2022 ЛД №Г0000485, реєстраційний номер 15102737.

1.5. Ломбард внесений до Реєстру суб'єктів господарювання, які здійснюють операції з дорогоцінними металами, який веде Міністерство фінансів України.

1.6. Ломбард є юридичною особою, має відповідні ІВАНи у банківських установах, печатку, доступ до якої та порядок використання встановлений наказом директора.

1.7. Місцезнаходження ломбарду: 65044, Одеська область, місто Одеса, проспект Шевченка, будинок 11, код ЄДРПОУ 37947721.

1.8. E-mail ломбарду: mercuriy2011@gmail.com;
телефони: +38(048)702-08-72.

1.9. Ломбард має філії, які створюються на підставі діючого законодавства, підлягають державній реєстрації в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних

осіб-підприємців та громадських формувань, Реєстрі фінансових установ, Реєстрі суб'єктів господарювання, які здійснюють операції з дорогоцінними металами.

1.10. Філії ломбарду діють на підставі Положень про філії, які затверджуються наказом директора ломбарду.

1.11. Повна інформація про філії (місцезнаходження, фізична та інформація доступність для надання послуг споживачам фінансових послуг («Клієнтам») із числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, номери телефонів, графік роботи, вид послуг, керівництво та інше) також розміщується на веб-сайті ломбарду.

1.12. Ломбард здійснює діяльність на підставі відповідної ліцензії на діяльність ломбарду, а саме: надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

2. Терміни.

2.1. **Ломбард** – це фінансова установа, яка діє 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 передбачену Законом.

2.2. **Споживач фінансових послуг («Клієнт»)** – фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір про надання ломбардного кредиту.

2.3. **Ломбардний кредит** - кредит, що надається виключно ломбардами виключно фізичним особам виключно під заставу рухомого майна з урахуванням вимог, встановлених законодавством до договору про надання ломбардного кредиту та виконання зобов'язань за таким договором, а також інших вимог, встановлених до діяльності ломбардів.

2.4. **Договір про надання ломбардного кредиту** – вид договору, за яким ломбард (кредитодавець) зобов'язується надати кредит у розмірі і на умовах, встановлених договором, а споживач («Клієнт») зобов'язується повернути кредит та сплатити відсотки за користування кредитом, на умовах, встановлених договором.

2.5. **Примірний договір про надання ломбардного кредиту** – зразок договору, в якому передбачаються умови договору (розмір кредиту, строк повернення, відсотки за користування кредитом, порядок їх обчислення та сплати, загальна вартість ломбардного кредиту для споживача), умови припинення, розірвання договору, дострокове виконання, права та обов'язки сторін, заставне забезпечення з описом, відповідальність за неналежне виконання договору та інше, відповідно до діючого законодавства.

2.6. **Механізм захисту прав споживачів** – низка організаційних заходів спрямованих на захист прав споживачів.

2.7. **Безбар'єрна фінансова послуга** – фінансова або супровідна послуга ломбарду, яка внаслідок застосування ломбардом у своїй діяльності позитивних дій стала фізично та інформаційно доступною та дає змогу кожній людині скористатися нею в міру своїх фізичних можливостей та рівноправно брати участь в економічному та суспільному житті.

2.8. **Інклюзивне надання фінансових послуг** – комплекс позитивних дій та конкретних рішень ломбарду, які забезпечують доступність фінансових послуг усім споживачам з урахуванням принципу недискримінації, незалежно від віку, інвалідності, порушень функцій органів і систем організму, рівня комунікативних можливостей або обставин та збільшують ступінь участі всіх споживачів у соціумі.

2.9. **Універсальний дизайн** – концепція дизайну, що передбачає проектування продуктів та середовища таким чином, щоб ними могло користуватися найбільш широке коло людей без необхідності додаткової адаптації.

3. Загальні положення.

3.1. Ломбард надає ломбардні кредити під заставу майна (ювелірних та/або побутових виробів з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння).

3.2. У випадку неповернення ломбардного кредиту, несплати відсотків за користування ломбардним кредитом, пені за порушення строку повернення ломбардного кредиту, ломбард постачає не викуплені з-під застави ювелірні та/або побутові вироби до Державної Скарбниці НБУ.

3.2.1. Законом України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо дії норм на період дії воєнного стану» встановлено, що у період дії в Україні воєнного стану та у 30-денний строк після його припинення або скасування, у разі прострочення споживачем («Клієнтом») виконання грошового зобов'язання за договором, споживач звільняється від обов'язку сплати на користь ломбарду неустойки (пені) за таке прострочення.

3.2.2. Відсотки за користування фінансових кредитом сплачуються споживачем («Клієнтом») в обов'язковому порядку у період дії воєнного стану.

3.3. Ломбард має власний веб-сайт, адреса веб-сайту, перелік інформації, що розміщена на веб-сайті, ведення веб-сайту регулюється діючим законодавством та розділом 11 цих Правил.

3.4. Ломбард не використовує для свого найменування назву, яка повторює найменування іншого учасника ринку фінансових послуг, не вводить в оману щодо видів діяльності, які здійснює.

3.4.1. Види діяльності ломбарду передбачені діючим законодавством та розділом 4 цих Правил.

3.5. Ломбард не використовує торгівельні марки, комерційні найменування інших учасників ринку фінансових послуг, а також похідні від торгівельних марок, комерційних найменувань.

3.6. Ділова репутація ломбарду, як юридичної особи, відповідає діючому законодавству та не містить ознак небездоганної ділової репутації, пов'язаних з дотриманням закону та публічного порядку, з виконанням фінансових зобов'язань, з господарською діяльністю, з володінням істотною участю у фінансових установах.

3.7. У директора ломбарду та власника істотної участі нема ознак небездоганної ділової репутації.

3.8. Директор ломбарду, головний бухгалтер, ключові особи відповідають вимогам щодо ділової репутації та професійної придатності, встановлених діючим законодавством.

3.9. З працівниками ломбарду, які безпосередньо взаємодіють з заставним майном, грошовими коштами укладені договори про повну матеріальну відповідальність.

3.10. Ломбард може залучати інших осіб для виконання окремих функцій та/або окремих процесів у межах цих функцій на умовах аутсорсингу. За умови передання ключових функцій на аутсорсинг, вимоги до аусорсерів встановлюються окремим Положенням або вносяться до цих Правил.

3.11. Перелік та/або ознаки функцій та окремих процесів у межах цих функцій, виконання яких ломбард має право передати на аутсорсинг, або обмеження такої передачі визначаються спеціальними законами. Вимоги до осіб, які ломбард має право залучати на умовах аутсорсингу, порядок такого залучення та здійснення аутсорсингу визначаються нормативно-правовими актами Національного Банку України.

3.12. Будь-які питання не врегульовані цими Правилами, регулюються Договором про надання ломбардного кредиту.

4. Види діяльності.

4.1. Ломбард та його філії надають фінансову послугу, а саме:

- надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

4.2. Ломбард та його філії крім фінансових послуг, мають право:

- здійснювати продаж предмета застави, на який ломбардом звернено стягнення;

- здійснювати передпродажну підготовку, ремонт, переробку майна, яке було предметом застави за кредитним договором та на яке ломбардом звернено стягнення;

- надавати послуги із зберігання майна, що передається в заставу;
- виключно з метою надання кредиту надавати послуги оцінки майна, що передається в заставу;
- здійснювати діяльність з надання в оренду (суборенду) майна, яке належить ломбарду на праві власності та/або користування та не використовується для здійснення діяльності ломбарду;
- надавати інші додаткові та супутні послуги, передбачені діючим законодавством.

5. Приміщення ломбарду

5.1. Приміщення ломбарду знаходиться за адресою, вказаною в п.1.7 цього Положення.

5.2. Ломбард та філії розташовані у нежитлових приміщеннях, які використовуються на підставі договорів оренди (суборенди), є фізично та інформаційно доступними для надання послуг споживачам фінансових послуг («Клієнтам») із числа людей з інвалідністю або до яких можна застосувати розумне пристосування.

5.3. Приміщення ломбарду та філій відповідають вимогам щодо вільного доступу маломобільних груп населення, про що є відповідні висновки експерта, який має Кваліфікаційний сертифікат Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України.

5.4. Приміщення ломбарду та філій забезпечені охороною та пожежною сигналізацією, відеоспостереженням, засобами безпеки (сейфи для зберігання грошових коштів, вогнегасники). Робочі місця завідувачів філії (завідувачів касою) обладнані відповідним обладнанням (комп'ютером, телефоном, касовим апаратом, електронними вагами) та меблями.

5.5. Приміщення ломбарду та філій забезпечені спеціальними місцями зберігання заставного майна та обладнані необхідними засобами (сейфами), які забезпечують зберігання заставного майна та утримання предметів застави в належному стані.

6. Умови та порядок надання ломбардних кредитів. Строки та порядок зберігання інформації про надання ломбардних кредитів.

6.1. Ломбардні кредити надаються під заставу ювелірних та побутових виробів з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення, напівдорогоцінного каміння, синтетичного та штучного каміння, що знаходяться на зберіганні в ломбарді.

6.2. Принципи оцінювання заставного майна затверджуються наказом директора. Оцінювання застави проводиться з урахуванням цінової політики ломбардів-конкурентів, а також береться до уваги індивідуальний підхід до клієнтів, які можуть розподілятися відповідно до їх кредитної історії, категорії «постійний клієнт», тощо. Важливим і ключовим критерієм при оцінюванні вважається якісні характеристики застави: наявність проби (клейма) виробу, його зовнішній вигляд, наявність подряпин, деформацій та іншого. Метою результату оцінювання вважається отримання максимального відсотку від користування фінансовим кредитом. Під час оцінювання приймається до уваги обмежувальний фактор, яким є подальша реалізація заставного майна в Державну Скарбницю НБУ (у разі неповернення ломбардного кредиту) з достатнім покриттям усього комплексу витрат, пов'язаних з обслуговуванням договору про надання ломбардного кредиту.

6.3. Договір про надання ломбардного кредиту укладається на строк не більше ніж 30 календарних днів, ломбардний кредит встановлюється в розмірі не більше ніж 80 відсотків від оціночної вартості застави, але не менше 30 грн. Договір не пролонгується. У Клієнта відсутнє право продовжувати строк дії Договору. Наказом/Розпорядженням директора ломбарду можуть встановлюватися:

- відсоткове співвідношення розміру ломбардного кредиту від оціночної вартості застави;
- ціни на ювелірні та побутові вироби з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння;
- відсотки за користування ломбардним кредитом залежно від суми ломбардного кредиту;
- проведення акцій, пов'язаних зі зниженням відсотка за користування ломбардним кредитом та інших пільгових умов для певних категорій споживачів фінансових послуг («Клієнтів»), а також у зв'язку з державними та релігійними святами. При проведенні акцій використовуються штампи («Зі святом», «День народження» та ін.);
- порядок та розмір плати за оцінку заставного майна;
- порядок та розмір плати за зберігання заставного майна після повернення ломбардного кредиту відповідно до умов договору;
- розмір плати за видачу дублікату договору;
- порядок систематизації договорів про надання ломбардного кредиту, інших первинних документів;
- перелік працівників ломбарду, які мають доступ до договорів про надання ломбардних кредитів та інших документів, пов'язаних з наданням фінансових послуг;
- перелік послуг;
- пеня за порушення термінів та можлива кількість днів прострочення платежів за договором. Пеня нараховується відповідно до пункту 3.2.1 цих Правил.

6.4. Договір про надання ломбардного кредиту роздруковується за допомогою програмного забезпечення, підписується споживачем фінансової послуги («Клієнтом») та завідувачем філії/завідувачем каси і скріплюється спеціальною печаткою. Перший примірник договору про надання ломбардного кредиту і сума кредиту надаються споживачу фінансових послуг («Клієнту»). Ломбардний кредит надається готівкою, в день укладення договору, з оформленням розрахункового документа (касовий чек або розрахункова квитанція). Другий примірник договору про надання ломбардного кредиту передається до бухгалтерії.

6.5. Ломбардні кредити надаються після проведення ідентифікації та верифікації Клієнта, тобто після пред'явлення документа, що посвідчує особу. У Договорі в обов'язковому порядку зазначаються:

- для фізичної особи - відомості, зазначені в пункті 1 частини восьмої та в пункті 1 частини дев'ятої статті 11 Закону про ПВК/ФТ, а саме:

Прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дата 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, 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;

6.5.1. Перелік документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, визначений п.1 ч.1 ст.13 Закону України «Про єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу та її спеціальний статус»:

- а) паспорт громадянина України;
- б) паспорт громадянина України для виїзду за кордон;

- в) дипломатичний паспорт України;
- г) службовий паспорт України;
- е) посвідчення особи на повернення в Україну;
- є) тимчасове посвідчення громадянина України.

6.5.2. Документи, що також перераховані в п.1 ч.1 ст.13 вищезазначеного закону:

- г) посвідчення особи моряка;
- д) посвідчення члена екіпажу,

відповідно до ст. 25, 26 вищезазначеного закону не можуть бути використані на території України для укладання правочинів.

6.5.3. Під час ідентифікації та верифікації нерезидентів Договорі про надання ломбардного кредиту зазначаються:

- прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дата 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 укладання 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.

6.5.4. Перелік документів, що посвідчують особу іноземців та осіб без громадянства і можуть використовуватися ними для вчинення правочинів на території України, законодавством не визначено. Відповідно до ст.8 Цивільного кодексу України, якщо цивільні відносини не врегульовані цим Кодексом, іншими актами цивільного законодавства або договором, вони регулюються тими правовими нормами цього Кодексу, інших актів цивільного законодавства, що регулюють подібні за змістом цивільні відносини (аналогія закону). Абзацом третім ст.43 Закону України «Про нотаріат» передбачений перелік документів, що використовуються для встановлення особи під час укладання правочинів при вчиненні нотаріальних дій:

- паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює.

6.6. За бажанням споживачів фінансових послуг («Клієнтів»), при пред'явленні паспорта, Ломбард має право здійснювати наступні операції:

- часткове зменшення ломбардного кредиту;
- часткове збільшення ломбардного кредиту;
- частковий викуп ювелірних виробів;
- об'єднання і роз'єднання договорів про надання ломбардного кредиту.

6.6.1. Договори, за якими споживач фінансових послуг («Клієнт») бажає виконати вищезазначені операції, підлягають повній оплаті на момент здійснення операції з фактичним внесенням готівкових грошових коштів та в обов'язковому порядку укладаються нові договори з умовами, які діють на момент укладення нових договорів.

6.7. Ломбардний кредит видається в національній валюті України - гривні.

6.8. Повернення ломбардного кредиту (викуп цінностей) та видача виробів проводиться після ідентифікації та верифікації клієнта при пред'явленні документа, що посвідчує особу та підтверджує громадянство, першого примірника Договору. Перший примірник Договору з підписом споживача фінансових послуг («Клієнта») про отримання заставного майна і відсутність претензій долучається до Відомості обліку розрахунків за Договорами про надання ломбардних кредитів у розрізі способів погашення, форма якої затверджується наказом директора ломбарду. У виняткових випадках, повернення ломбардного кредиту (видача виробів) може проводитися на підставі нотаріально завіреної чи прирівняної до неї довіреності. У випадку смерті споживача фінансових послуг

(«Клієнта») видача виробів проводиться спадкоємцям після отримання свідоцтва про право на спадщину.

6.8.1. У разі втрати першого примірника Договору, оформлюється дублікат Договору.

6.9. При оплаті викупу без видачі застави з різних причин (відсутні документи, які посвідчують особу Клієнта, відсутність Клієнта і т.п.), заставне майно залишається на зберігання у ломбарді на платній основі. При цьому оформлюється охоронна квитанція, а на примірнику Договору споживача фінансових послуг («Клієнта») ставиться відмітка про оплату. При втраті договору про надання ломбардного кредиту, який має відмітку про оплату, видача застави здійснюється за заявою споживача фінансових послуг («Клієнта»).

6.10. При поверненні ломбардного кредиту в обов'язковому порядку оплачуються відсотки за користування кредитом, а також пеня, в разі порушення термінів договору про надання ломбардного кредиту. Пеня нараховується відповідно до пункту 3.2.1 цих Правил. Споживач фінансових послуг («Клієнт») має право достроково повернути суму ломбардного кредиту, при цьому відсотки за користування кредитом нараховуються відповідно до терміну фактичного користування кредитом.

У разі несвоєчасної оплати у строки, які встановлені договором, споживачу фінансових послуг («Клієнту») нараховується пеня згідно умов договору, з розрахунку, що зобов'язання споживача фінансових послуг («Клієнта») обмежується вартістю предмета застави. Оплата відсотків, пені, повернення фінансового кредиту супроводжується оформленням розрахункового документу (касовий чек або розрахункова квитанція).

6.10.1. При поверненні ломбардного кредиту в день укладення договору відсоток за користування кредитом стягується з розрахунку за один день користування ломбардним кредитом, але не менше 30 грн.

6.11. У разі невиконання умов договору споживачем фінансових послуг («Клієнтом»), суми неповерненого ломбардного кредиту, нарахованих відсотків і пені, витрат на зберігання та інше, є витратами ломбарду.

6.12. Після оплати споживачем фінансових послуг («Клієнтом») суми викупу, працівник ломбарду, в присутності споживача фінансових послуг («Клієнта»), звіряє фактичну наявність виробів з даними, зазначеними в Договорі про надання ломбардного кредиту і передає вироби споживачу фінансових послуг («Клієнту»), який може пред'явити претензії тільки в момент отримання виробів.

6.13. Розрахункові операції здійснюються готівкою через реєстратори розрахункових операцій з роздрукуванням відповідних розрахункових документів (касових чеків) або із застосуванням розрахункових книжок (розрахункових квитанцій). Ломбард веде книги обліку розрахункових операцій.

6.14. Істотні умови договору про надання ломбардного кредиту повинні відповідати діючому законодавству України: Законам України, нормативним актам Національного банку України, локальним нормативним актам, розробленим ломбардом та затвердженим наказом директора.

6.15. До укладення договору про надання ломбардного кредиту ломбард надає споживачу фінансової послуги («Клієнту») інформацію про перелік послуг, що надаються, порядок та умови їх надання, вартість, ціну/тарифи, розмір плати (відсотки), інформацію про механізм захисту прав споживачів, загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат, правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з Клієнтом внаслідок припинення, розірвання та відмови від договору, порядок регулювання спірних питань, Проект Договору про надання ломбардного кредиту, реквізити НБУ (адреса, номер телефону), реквізити органів з питань захисту прав споживачів. Факт надання вищезазначеної інформації підтверджується власноручним підписом споживача в Договорі про надання ломбардного кредиту.

6.16. Ломбард розробляє Примірний договір про надання ломбардного кредиту та направляє його до Національного банку України. У разі змін умов Примірного договору, нова редакція направляється до Національного банку України.

6.17. Договори про надання ломбардного кредиту та інші документи, пов'язані з наданням фінансових послуг є документами з обмеженим доступом та зберігаються не менше п'яти років після припинення ділових відносин з клієнтом.

7. Технічне забезпечення. Облікова та реєструючі системи. Програмне забезпечення.

7.1. Технічне забезпечення ломбарду забезпечує функціонування облікової та реєструючої системи та створюється на основі комп'ютерних систем, які можуть забезпечити виконання технологічних операцій з веденням обліку в цих системах. Облікові системи ломбарду дають змогу забезпечити ведення обліку та реєстрацію операцій з надання фінансових послуг в електронному вигляді, а також виконання вимог щодо подання до Національного банку інформації та звітності, установлених законодавством України з питань регулювання ринків фінансових послуг.

7.2. Склад та структура технічного забезпечення визначається ломбардом самостійно з огляду на його можливості постійно дотримуватися вимог до облікової та реєструючої систем, установлених законодавством України та вимогами НБУ.

7.3. В ломбарді забезпечений захист інформації в обліковій і реєструючій системах з метою унеможливлення будь-яких змін щодо даних, зафіксованих після здійснення операції засобами програмного забезпечення. Облікова система ломбарду забезпечує неможливість коригування (зміни) інформації щодо операцій ломбарду, які впливають на показники звітності, що подається до Національного банку України.

7.4. Доступ до програмного забезпечення і даних облікової та реєструючої систем є обмеженим і дозволяється лише визначеним працівникам на підставі наказу директора ломбарду.

7.5. Щоденно здійснюється процедура резервного копіювання бази даних. Резервні копії зберігаються на окремому носії інформації.

7.6. Порядок встановлення відповідних паролів для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем також затверджується відповідним наказом директора ломбарду.

7.7. Дані облікової системи містять таку інформацію про споживача фінансової послуги («Клієнта»):

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

7.8. Дані реєструючої системи містять інформацію про:

- дату та номер договору;
- строк дії договору;
- дату закінчення дії договору;
- опис предмета застави;
- дату надання ломбардного кредиту;
- вид фінансової послуги;
- суму фінансової послуги;
- дату звернення стягнення на предмет застави;
- суму до повернення заставодавцем;
- суму до повернення споживачу фінансової послуги (за наявності);
- суму заборгованості за договором.

7.9. Програмне забезпечення облікової і реєструючої систем філії забезпечує експорт інформації у форматі визначеному законодавством України та вимогами НБУ, під час

формування інформації ломбардом для надання Національному банку України відповідно до діючого законодавства.

7.10. Дані облікової і реєструючої систем надаються споживачу фінансової послуги («Клієнту») щодо послуг, які він отримав на підставі письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом споживача.

7.11. Дані облікової і реєструючої систем також надаються споживачу фінансової послуги («Клієнту») відповідно до «Порядку взаємодії із споживачами фінансових послуг («Клієнтами») ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ» та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)», який затверджується наказом директора ломбарда.

7.12. Програмне забезпечення розроблене на виконання Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» і дозволяє здійснювати:

- реєстрацію фінансових операцій та їх аналіз на предмет здійснення фінансового моніторингу;

- ідентифікацію/верифікацію осіб, які здійснюють фінансові операції;

- експорт інформації у форматі, визначеному НБУ;

- та інші дії, передбачені Постановою Правління НБУ від 28 липня 2020 року №107.

7.13. За допомогою програмного забезпечення вся інформація про надання та повернення кредиту, оплату відсотків за користування кредитом, пені у разі прострочення повернення кредиту, поставки до Державної Скарбниці НБУ ювелірних та побутових виробів, розділена на три категорії.

7.14. Перша категорія. Договори про надання ломбардного кредиту формуються в базі даних за унікальними номерами за допомогою програмного забезпечення. При укладенні Договорів про надання ломбардного кредиту, фізичні особи проходять ідентифікацію та верифікацію відповідно до «Правил здійснення фінансового моніторингу», затверджених Наказом директора.

7.15. Після введення необхідних даних, інформація фіксується (виконується команда «зберегти», «провести»), після чого дані не можуть бути змінені.

З метою мінімізації помилок окремо фіксується кожний блок введених даних по операції: дані про споживача фінансових послуг («Клієнта»), дані про заставне майно, формування касових документів. В автоматичному режимі формуються такі дані: дата і номер Договору, встановлення відсотків за користування ломбардним кредитом, розрахунок відсотків, пені, суми на викуп.

7.16. Після закінчення терміну повернення ломбардного кредиту, дані першої категорії автоматично переходять в другу категорію.

7.17. Друга категорія. Після закінчення терміну повернення ломбардного кредиту встановлюється можлива кількість днів прострочення, протягом якого споживачі фінансових послуг («Клієнти») можуть повернути ломбардний кредит, сплатити відсотки за користування ломбардним кредитом та пеню, розмір якої встановлюється в Договорі.

7.18. Після закінчення можливої кількості днів прострочення, у разі невиконання умови Договору, дані переходять у третю категорію.

7.19. Третя категорія. Інформація третьої категорії формується на підставі двох попередніх, для оформлення посилок з цінностями, невикупленими Клієнтами, які підлягають поставці в Державну Скарбницю в НБУ за формами звітності, встановленими Державною Скарбницею НБУ.

7.20. За допомогою програмного забезпечення формуються Звіти, Реєстри, Переліки та інше згідно з додатками №3, 4, 6-11 «Правил здійснення фінансового моніторингу ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ»».

7.21. Дані облікової та реєстраційної систем ломбарду на будь-яку дату повинні відповідати даним бухгалтерського обліку.

8. Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг («Клієнтів»).

8.1. З метою захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг («Клієнтів») ломбард здійснює організаційні заходи по створенню механізму захисту прав споживачів фінансових послуг.

8.2. Механізм захисту прав громадянина ґрунтується на ст.42 Конституції України, згідно з якою держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю всіх видів послуг.

8.3. Ломбард надає споживачам фінансових послуг необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про умови договору про надання ломбардного кредиту шляхом розміщення інформації в залах ломбарду та філій на інформаційних дошках в паперовому вигляді та розміщення відповідної інформації на веб-сайті ломбарду.

8.4. Елементом механізму захисту прав споживачів фінансових послуг є внутрішні локальні нормативні акти, що містять такі положення:

- права та обов'язки ломбарду та споживача фінансових послуг;
- порядок розгляду ломбардом звернень споживачів фінансових послуг;
- порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості;
- контроль ломбардом за діями працівників, що залучені до надання фінансових послуг;
- порядок захисту персональних даних.

8.5. В ломбарді розроблені та затверджені наказом директора «Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг», «Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)».

8.6. Працівники ломбарду, що безпосередньо взаємодіють із споживачами фінансових послуг, ознайомлені з нормативними актами, перерахованими в п.8.5 цих Правил та іншими нормативними актами, які регулюють діяльність ломбарду, в тому числі Постановами Правління НБУ.

8.7. Взаємодія із споживачами фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості дозволяє розглядати звернення громадян у позасудовому порядку.

8.8. Споживачі фінансових послуг у разі незадоволення рішенням ломбарду стосовно звернень, телефонних перемовин, особистих зустрічей можуть звертатися до Управління захисту прав споживачів Національного банку України.

8.9. НБУ має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює діяльність небанківських установ, у тому числі ломбардів шляхом:

- роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг;
- встановлення вимог до небанківських установ;
- нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контролю за дотриманням законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг.

8.10. Споживачі фінансових послуг («Клієнти») незадоволені рішенням НБУ, мають право звертатись до суду за захистом своїх прав та інтересів.

8.11. Створена ломбардом база даних споживачів фінансових послуг підлягає захисту згідно з Законом України «Про захист персональних даних», споживач фінансових послуг дає згоду на обробку персональних даних, що фіксується в Договорі про надання ломбардного кредиту та підтверджується власним підписом споживача.

9. Порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг.

9.1. Організація проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг здійснюється директором ломбарду.

9.2. Програмне забезпечення в ломбарді вдосконалене з метою недопущення здійснення операцій з надання фінансових послуг з порушенням вимог законодавства та внутрішніх регламентуючих документів. Зміст і структура програмного забезпечення захищена від несанкціонованого доступу, для чого введені відповідні паролі. Після введення необхідних даних працівниками ломбарду, інформація фіксується, після чого дані не можуть бути змінені, що передбачено розділом 7 цих Правил.

9.3. Наказом директора ломбарду затверджений «Порядок проведення внутрішнього аудиту (контролю)». Аудитор ломбарду проводить перевірку дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг з періодичністю, встановленою Планом проведення внутрішньої аудиторської перевірки.

10. Бухгалтерський облік та звітність.

10.1. Бухгалтерський облік в ломбарді ведеться відповідно до вимог Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», Закону України «Про заставу», Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», Плану рахунків бухгалтерського обліку та Інструкції про застосування Плану рахунків бухгалтерського обліку активів, капіталу, зобов'язань і господарських операцій підприємств і організацій, затверджених наказом Міністерства фінансів України від 30.11.1999 р. № 291 (зі змінами та доповненнями), Наказу Міністерства фінансів України від 14.06.2016 року №547 «Про затвердження порядків щодо реєстрації реєстраторів розрахункових операцій та книг обліку розрахункових операцій», «Положення про форму та зміст розрахункових документів, порядку подання звітності, пов'язаної з використанням книг обліку розрахункових операцій (розрахункових книжок), форми №ЗВР-1 Звіту про використання книг обліку розрахункових операцій (розрахункових книжок)», затвердженого Наказом Міністерства фінансів України від 21.01.2016 р. №13.

10.2. Відповідно до частини другої статті 12¹ Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» (далі – Закон про бухгалтерський облік) ломбард складає фінансову звітність за міжнародними стандартами. Єдиного затвердженого плану рахунків, який використовується при веденні обліку за МСФО, не існує, оскільки міжнародні стандарти регламентують правила формування звітності, а не бухгалтерського обліку. Фінансова звітність підприємства формується за певний проміжок часу – звітний період. За датами господарські операції реєструються на рахунках, а потім узагальнюються з метою формування звітності. Розрахунки за своєю сутністю є деталізацією звітності.

10.3. Для ведення бухгалтерського обліку господарських операцій, які пов'язані з наданням ломбардом ломбардних кредитів, використовуються такі рахунки:

06 «Гарантії та забезпечення отримані», 06.1 «Майно, отримане у заставу»;

36 «Розрахунки з покупцями та замовниками», 361 «Розрахунки з вітчизняними покупцями»;

02 «Активи на відповідальному зберіганні», 023 «Матеріальні цінності на відповідальному зберіганні»;

37 «Розрахунки з різними дебіторами», 377 «Розрахунки з іншими дебіторами»;

70 «Доходи від реалізації», № 703 «Дохід від реалізації робіт і послуг»;

68 «Розрахунки за іншими операціями», 685 «Розрахунки з іншими кредиторами»;

30 «Каса»;

301 «Каса в національній валюті»;

301.1 «Операційна каса в національній валюті».

10.4. Для обліку розрахунків з надання кредитів ломбардом використовується рахунок 377 «Розрахунки з різними дебіторами». За дебетом рахунка відображається виникла

заборгованість за наданими ломбардними кредитами, за кредитом – погашення (повернення ломбардних кредитів) заборгованості.

10.4.1. Для відображення щодо нарахованих та сплачених відсотків за наданими ломбардними кредитами використовується рахунок 373 «Розрахунки за нарахованими доходами». Також на рахунку 373 ведеться облік розрахунків по операціям зберігання майна, наданого у заставу.

10.4.2. Облік нарахованої та сплаченої пені за наданими ломбардними кредитами ведеться на рахунку 374 «Розрахунки за претензіями».

10.4.3. Для обліку взаєморозрахунків по реалізації невикупленого з-під застави майна використовується рахунок 361 «Розрахунки з вітчизняними покупцями».

10.5. Доходи ломбарду, отримані в процесі діяльності з надання ломбардних кредитів та реалізації майна, відображаються на рахунках класу 7 Плану рахунків бухгалтерського обліку, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 30.11.99 № 291. На рахунку 702 «Дохід від реалізації товарів» - доходи від реалізації майна, невикупленого з-під застави. На рахунку 703 «Дохід від реалізації робіт і послуг» - дохід отриманий від нарахованих відсотків, плати за зберігання, оцінку майна та дублікати договорів.

10.6. Відповідальність за організацію бухгалтерського обліку та забезпечення фіксування факторів здійснення всіх господарських операцій у первинних документах, збереження оброблених документів протягом певного терміну, несе директор ломбарду.

10.7. Ломбард самостійно визначає облікову політику, обирає форму бухгалтерського обліку як певну систему обліку, порядку і способу реєстрації та узагальнення інформації, з урахуванням особливостей своєї діяльності і технології обробки облікових даних.

10.8. Первинні та зведені облікові документи можуть бути складені на паперових і машинних носіях.

10.9. Для автоматизації бухгалтерського і податкового обліку використовується конфігурація програмного забезпечення «1С: Бухгалтерія 7.7».

10.10. Типова конфігурація базується на затвердженому плані рахунків відповідно до Інструкції «Про застосування планів рахунків обліку активів, капіталу, зобов'язань і господарських операцій підприємств і організацій», затвердженої Наказом Міністерства фінансів від 30.11.1999 р. № 291.

10.11. Типова конфігурація дозволяє вирішити питання автоматизації більшості ділянок бухгалтерського обліку:

- банківські операції;
- касові операції;
- облік активів;
- облік запасів;
- надходження та надання послуг;
- елементи кадрового обліку, нарахування заробітної плати;
- нарахування лікарняних листків, відпускних;
- утримання із заробітної плати;
- облік податків та платежів.
- облік господарських операцій, формування фінансових результатів;

10.12. Дані по готівковому обігу грошових коштів ломбарду відображаються в касових книгах, які ведуться по основній касі ломбарду, а також по кожній операційній касі. Операційні каси розташовуються по місцю розташування ломбарду та філій, де безпосередньо проводяться операції по обслуговуванню клієнтів ломбарду.

10.13. Облік виданих кредитів і прийнятих застав, а також їх повернення ведеться по кожному Договору (споживачу фінансових послуг («Клієнту»)) і реєструється в Журналі обліку укладених та виконаних договорів про надання ломбардного кредиту, який формується в електронному вигляді щоденно, а також при необхідності роздруковується на будь-яку дату. Журнал ведеться окремо за кожним видом рухомого майна.

10.14. Дані по кожному Договору, за яким проведені будь-які розрахунки (видача ломбардного кредиту, сплачені відсотки, повернення ломбардного кредиту тощо) в електронному вигляді щоденно формуються у Відомість обліку розрахунків за договорами про надання ломбардного кредиту, яка при необхідності роздруковується на будь-яку дату.

10.15. Для ведення обліку фінансових операцій ведуться картки обліку укладених та виконаних договорів. Картки формуються в електронному вигляді щоденно, роздруковуються при необхідності на будь-яку дату. Форми журналу, відомості та картки, затверджуються наказом директора ломбарда.

11. Веб-сайт.

11.1. Ломбард має власний веб-сайт <http://www.lombard-mercuriy.com/> та забезпечує належний (безперебійний) порядок його роботи.

11.2. На веб-сайті ломбард розміщує наступну інформацію:

- місцезнаходження ломбарду та його філій, в тому числі тих, що є фізично та інформаційно доступними для надання послуг споживачам фінансових послуг («Клієнтам») із числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (їх місцезнаходження, контактні номери телефонів та графік роботи);

- дані про реєстрацію та наявність ліцензії;

- графіки роботи, номери телефонів, e-mail, відомості про керівництво;

- структуру власності;

- «Примірний договір про надання ломбардного кредиту»;

- «Правила про надання ломбардних кредитів»;

- «Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг»;

- «Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)»;

- «Порядок використання електронного підпису та електронної печатки»;

- звіти зовнішніх аудиторів та іншу інформацію, розкриття якої вимагається законодавчими актами України та нормативно-правовими актами НБУ;

11.3. На першій сторінці веб-сайту розміщується, крім вищезазначеної інформації, адреса електронної пошти, місцезнаходження та номер телефону, за якими приймаються повідомлення споживачів про належність до захищеної категорії на виконання п.6² «Прикінцевих та перехідних положень» Закону України «Про споживче кредитування».

12. Надання ломбардних кредитів людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення.

12.1. Ломбард забезпечує фізичну доступність своїх приміщень, де здійснюється обслуговування споживачів фінансових послуг («Клієнтів»), зон обслуговування, з урахуванням доступності їх використання людьми з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення під час надання ним фінансових послуг.

12.2. Фінансові послуги надаються людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення з обов'язковим застосуванням індивідуального підходу до кожного споживача з урахуванням особливостей людини та Методичних рекомендацій, схвалених НБУ.

12.3. Приміщення ломбарду та його філій, зона споживачів біля робочого місця касира ломбарду відповідає універсальному дизайну та фізично доступні людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення.

12.4. Ломбард здійснює належну перевірку та надання фінансових послуг усім споживачам, включаючи людей з інвалідністю та інші маломобільні групи населення з урахуванням наступного:

12.4.1. споживачу фінансових послуг («Клієнту») забезпечено вибір зручного способу обслуговування та/або каналу комунікацій залежно від його потреб унаслідок обмеження повсякденного функціонування;

12.4.2. із людиною з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення проводяться заходи щодо ідентифікації та верифікації (здійснюється належна перевірка клієнта) незалежно від їхніх обмежень повсякденного функціонування, включно з фізичними, або їх ступеня з урахуванням вимог, встановлених цими Правилами;

12.4.3. споживачам фінансових послуг («Клієнтам») з порушення зору зачитується будь-яка інформація від заголовка до кінця без коментарів та пропусків (для випадків залишкового зору, тотальної сліпоті) або продубльовані інформаційні матеріали кеглем шрифту від 16 друкарських пунктів (для випадків слабозорості), споживач має можливість прослухати аудіозапис тексту примірною договору про надання ломбардного кредиту, здійсненого за допомогою програмного забезпечення.

12.4.4. зі споживачами фінансових послуг («Клієнтами») з порушенням слуху використовується письмова форма мови, якщо виникають складнощі під час усного спілкування, за потреби залучається допомога перекладача жестової мови;

12.4.5. працівник ломбарду переконується в тому, що споживач правильно почув і зрозумів надану йому інформацію.

12.5. В ломбарді запроваджена система виїзного обслуговування споживачів фінансових послуг («Клієнтів»), які є людьми з порушенням опорно-рухового апарату та/або які користуються кріслом колісним. Функціональність системи виїзного обслуговування відповідає функціональності, наявній під час фізичного відвідування приміщень ломбарду або його філії. Виїзд здійснюється за попередньою домовленістю.

12.6. В ломбарді запроваджена політика нульової терпимості до будь-яких форм дискримінації споживача за соціальними, фізичними, функціональними чи іншими ознаками або обставинами.



Усього в цьому документі пронумеровано,
прошито, скріплено печаткою та підписом
15 (п'ятнадцять) аркушів

Директор  Л.В. Коровьонкова

