

„Затверджено“
Рішенням Загальних зборів учасників
ПОВНОГОВОРИСТВА «ЛОМБАРД
ПП ЗЛАТОФІНРЕСУРС І К» -
Протокол №124 від «26» травня 2017 року



Голова зборів

Волик О.В.

**Правила
надання фінансових послуг
ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ЛОМБАРД ПП ЗЛАТОФІНРЕСУРС І К»**

м. Кривий Ріг

Ці Правила регламентують порядок надання фінансових послуг ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ЛОМБАРД ППІ ЗЛАТОФІНРЕСУРС І К» (далі – ломбард або Товариство). У відповідності до Засновницького договору ломбарду – Правила затверджені рішенням Загальних зборів учасників ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД ППІ ЗЛАТОФІНРЕСУРС І К» - Протокол № 124 від «26» травня 2017 року.

Ці Правила підлягають розміщенню на власному веб-сайті ломбарду.

При наданні фінансових послуг ломбард керується Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Ліцензійними умовами провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (крім професійної діяльності на ринку цінних паперів), затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 7 грудня 2016 р. N 913, Законом України “Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення”, Положенням про порядок надання фінансових послуг ломбардами, затвердженим розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005 року, N 3981, іншими нормативно-правовими актами та своїм Засновницьким договором.

Терміни та визначення.

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

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

Фінансовий кредит ломбарду - надання ломбардом коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під процент (далі – Кредит).

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.

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

1. Перелік фінансових послуг, що надаються ломбардом.

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

Фінансові послуги ломбарду:

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

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

Супутні послуги ломбарду:

- 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.

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

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

2. Умови надання фінансових послуг ломбардом.

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

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

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

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

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

Ломбард не може здійснювати 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 під процент.

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 застава майна Позичальника

В якості предмета застави можуть виступати :

- вироби з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння,
- брухт дорогоцінного металу,
- побутова та офісна техніка,
- автотранспортні засоби,
- предмети антикваріату, картини, тощо
- інше майно, не заборонене та не обмежене чинним законодавством в цивільному обігу.

Страховання предмета застави здійснюється за взаємною згодою сторін.

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

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

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

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

2.8. 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.

3. Умови та порядок укладання договорів зі споживачами фінансових послуг

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

Фінансові кредити фізичним особам надаються Ломбардом на підставі договору про надання фінансового кредиту.

Договір про надання фінансового кредиту має відповідати вимогам статті 6 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", статей 11 і 18 Закону України "Про захист прав споживачів", статті 1056¹ Цивільного кодексу України, інших законів з питань регулювання фінансових послуг, вимогам до договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, визначеним Нацкомфінпослуг, та вимогам визначеним цими Правилами.

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 цими Правилами.

Договір про надання фінансового кредиту ломбардом вступає в силу з дати зазначеної в договорі.

3.1. Договір про надання фінансового кредиту повинен відповідати вимогам, установленим законодавством та містити:

- 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;
- предмет договору;
- права та обов'язки сторін;
- суму фінансового кредиту;
- дату надання фінансового кредиту;
- строк користування фінансовим кредитом;
- дату повернення фінансового кредиту;
- відповідальність сторін;
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання договору;
- підписи сторін.
- процент за користування фінансовим кредитом;
- тип процентної ставки;
- річну відсоткову ставку за кредитом;
- посилання на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави в разі наявності;
- відмітка про ознайомлення позичальника з цими правилами про надання фінансових послуг ломбардом
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту.

Договір про надання фінансового кредиту може містити й інші умови, за згодою сторін, що не суперечать чинному законодавству.

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.

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

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

З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати або пошкодження договори та документи, сформовані справи із цих договорів та документів, до передачі їх в центральний офіс або архів ломбарду зберігаються у відокремлених та/або структурних підрозділах ломбарду у спеціально відведених для цього приміщеннях, 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.

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.

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

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

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

Задачами внутрішнього контролю є:

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

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

Планові та тематичні перевірки проводяться відповідно до затверджених керівництвом ломбарду планів проведення внутрішніх аудиторських перевірок, внутрішніх перевірок на предмет дотримання законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму, 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 розміщує для споживачів інформацію про свою діяльність, визначену законодавством та цими Правилами на власному веб-сайті в Інтернеті.

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

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 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 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;

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

Ломбард на власному веб-сайті в обсязі та порядку, визначеному чинним законодавством розміщує для споживачів фінансових послуг таку інформацію про себе:

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

Розкриття інформації здійснюється державною мовою.

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

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

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

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

8. Опис завдань, які підлягають виконанню кожним підрозділом ломбарду

У ломбарді відповідно до засновницького договору, інших внутрішніх документів ломбарду створюються підрозділи (служби) відповідно до завдань, які мають виконуватися в рамках надання фінансової послуги ломбардом.

Виконавчий орган ломбарду.

Виконавчий орган ломбарду створюється та здійснює функції у відповідності до засновницького договору ломбарду. Виконавчий орган ломбарду очолює генеральний директор.

До завдань виконавчого органу відносять визначення та планування поточної діяльності ломбарду, у межах компетенції, визначеної Засновницьким договором.

Завданням виконавчого органу також є визначення напрямків 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.

Забезпечення ведення бухгалтерського обліку здійснюється бухгалтерською службою – бухгалтерією, яку очолює головний бухгалтер. Завданням бухгалтерії є забезпечення процесу організації ведення обліку та складання фінансової, податкової, статистичної, регуляторної звітності, що ґрунтуються на даних бухгалтерського обліку.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) ломбарду.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) ломбарду – це окрема посадова особа (аудитор внутрішній), що проводить внутрішній аудит (контроль) ломбарду, 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 споживачам ломбардних послуг (до укладення з ними договору про надання ломбардом фінансового кредиту) інформації, зазначеної в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- надання клієнтам ломбарду інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника ломбарду, уповноваженого розглядати скарги та заяви клієнтів ломбарду.

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

1). проведення переговорів;

2). звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту є його підпис в договорі про надання фінансового кредиту ломбардом або у специфікації до цього договору.

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