

ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЗАСТАВНЕ ТОВАРИСТВО «СКАРБНИЦЯ»

НАКАЗ

28.12.2019

м. Київ

№ 24-0819_1 ЗП

Про затвердження у новій редакції Правил дистанційного обслуговування клієнтів - додатку № 3 до Внутрішніх правил надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів

У зв'язку з внесенням змін та, з метою врегулювання порядку надання послуг з дистанційного обслуговування фізичних осіб – Клієнтів Ломбарду, визначення прав та обов'язків Клієнтів та Ломбарду, порядку замовлення Клієнтом отримання фінансового кредиту в безготівковій формі, порядку надання кредиту в безготівковій формі, встановлення відповідальності Клієнтів та Ломбарду

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити у новій редакції «Правила дистанційного обслуговування клієнтів - додаток № 3 до Внутрішніх правил надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів, далі – Правила (додаються).
2. Юридичному відділу забезпечити розсилку даного наказу у встановленому порядку.
3. Відділу підготовки кадрів Товариства забезпечити врахування положень Правил, затверджених даним наказом, в навчальній програмі працівників відокремлених підрозділів Товариства.
4. Всім працівникам відокремлених підрозділів Товариства:
 - ознайомитись зі змістом Правил та відобразити факт ознайомлення у Журналі ознайомлення з внутрішньою нормативною документацією;
 - керуватися вимогами Правил при виконанні своїх посадових обов'язків.
5. Безпосереднім керівникам відокремлених підрозділів (керуючим/завідувачам) здійснити контроль за належним та своєчасним ознайомленням підлеглими працівниками з Правилами, затвердженими даним наказом та здійснювати постійний контроль за дотримання ними їх вимог.
6. Загальний контроль залишаю за собою.
7. Наказ набирає чинності 02.01.2020.

Генеральний директор

_____ О.В. Титаренко

ПРАВИЛА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Дані Правила встановлюють порядок надання послуг з дистанційного обслуговування фізичних осіб – Клієнтів Ломбарду, визначають права та обов'язки Клієнта та Ломбарду, в тому числі порядок замовлення Клієнтом отримання фінансового кредиту в безготівковій формі, порядок надання кредиту в безготівковій формі, порядок дистанційного виконання фінансових зобов'язань Клієнтом, відповідальність Сторін.

Визначення термінів

Правила – дані Правила дистанційного обслуговування клієнтів ломбарду «Скарбниця», що затверджені наказом генерального директора Товариства. Правила складають невід'ємну частину Внутрішніх правил надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів та договору про надання ломбардом фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.

Дані Правила є також договором на дистанційне обслуговування, що укладається між Клієнтом та Ломбардом шляхом приєднання Клієнта до цих Правил, та створює для Клієнта і Ломбарду цивільні права та обов'язки. Дані Правила діють в рамках договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду і є невід'ємною частиною цього Договору.

Приєднанням Клієнта до даних Правил є звернення Клієнта до Ломбарду за отриманням дистанційного обслуговування.

Ломбард може змінювати та доповнювати Правила, про що Клієнт інформується в порядку, передбаченому в цих Правилах.

Дистанційне обслуговування – надання Ломбардом Клієнту можливостей за допомогою Системи після здійснення процедури ідентифікації за участю працівника відділу по роботі з клієнтами Ломбарду здійснити замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі за цими Правилами в межах укладеного між Клієнтом та Ломбардом договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду, та отримати Кредит на свій картковий рахунок, а також іншу інформацію по своїм фінансовим операціям в Ломбарді.

Ломбард – фінансова установа - ломбард, внесена до реєстру фінансових установ, та надає послуги під знаком для товарів і послуг «Скарбниця».

Клієнт – фізична особа, яка має укладений з Ломбардом договір про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.

Сторони – Клієнт та Ломбард.

Банк – юридична особа, яка на підставі банківської ліцензії має виключне право надавати банківські послуги, відомості про яку внесені до Державного реєстру банків.

Кредит – грошові кошти, що надаються Ломбардом Клієнту у користування на визначений строк та під процент відповідно до укладеного договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду в межах максимальної суми кредиту, що визначається за Внутрішніми правилами Ломбарду про надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів. Під кредитом в цих Правилах розуміється частина грошової суми в межах максимального розміру кредиту, який має право отримати Клієнт за наявним чинним договором про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.

Система – програмні засоби Ломбарду, включаючи облікову та реєструючу системи Ломбарду, за допомогою яких здійснюється дистанційне обслуговування Клієнтів та здійснюється переказ грошових коштів з рахунку Ломбарду на картковий рахунок Клієнта. Система також містить ідентифікуючі відомості про Клієнтів.

Договір – договір про надання ломбардом фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду - письмовий документ, що встановлює відповідні права та обов'язки Клієнта і Ломбарду.

Номер Договору – унікальний номер, що автоматично присвоюється Системою кожному Договору.

Картковий рахунок – банківський рахунок у гривні, що відкритий Клієнтом в будь-якому банку України, розпорядження яким може здійснюватись за допомогою Платіжної картки,

відомості про яку заносяться до Системи за ініціативи Клієнта. Кредит перераховується з банківського рахунку Ломбарду на Картковий рахунок Клієнта у відповідності до даних про Платіжну картку, наданих Клієнтом, що внесені до Системи в порядку та на умовах, передбачених цими Правилами.

Відділ по роботі з клієнтами/ контакт-центр – структурний підрозділ Ломбарду, працівники якого (оператори) уповноважені здійснювати дистанційне обслуговування Клієнтів, зокрема, ідентифікувати Клієнтів, приймати від них усні замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі, та інші заяви й інформаційні повідомлення, що стосуються дистанційного обслуговування, вносити відомості до Системи, та ініціювати засобами Системи переказ грошових коштів – Кредиту - на картковий рахунок Клієнта. Номер телефону відділу по роботі з Клієнтами: **0-800-500-555**.

Оператор – працівник контакт-центру Ломбарду, що займає посаду агента з інформації клієнтів, до повноважень якого входить здійснення процедури ідентифікації Клієнта, прийняття та опрацювання замовлення Клієнта на отримання Кредиту в безготівковій формі, ініціювання переказу Кредиту на картковий рахунок Клієнта засобами Системи.

Ідентифікація – передбачена цими Правилами процедура встановлення та підтвердження особи Клієнта, яка здійснює замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі. Ідентифікація здійснюється за допомогою інформації, що міститься в Системі, і яка однозначно вирізняє Клієнта серед інших Клієнтів Ломбарду чи третіх осіб.

Ідентифікуюча інформація заносяться в Систему за повідомленням її Клієнтом уповноваженим працівникам ломбардного відділення чи працівникам контакт-центру Ломбарду та не підлягає розголошенню стороннім особам.

Позитивний результат ідентифікації підтверджує, що юридично значимі дії по отриманню Кредиту в безготівковій формі вчиняються безпосередньо та особисто Клієнтом.

Телефон, Номер телефону/Номер мобільного (сотового) телефону – мобільний (нестаціонарний) безпроводовий технічний засіб зв'язку, наданий оператором рухомого радіотелефонного зв'язку, призначений для передання та/або приймання Клієнтом голосової і текстової інформації, який використовує SIM-карту із зареєстрованим в Системі номером.

Кодове слово/слово-пароль – послідовність символів – одиниця мови, що слугує для назви окремого поняття, - відома тільки Клієнту та Ломбарду, що встановлюється Клієнтом та використовується для ідентифікації Клієнта при його дистанційному обслуговуванні через відділ по роботі з клієнтами.

Платіжна картка/Картка/БПК - електронний платіжний засіб у вигляді пластикової картки (основної чи додаткової), емітований будь-яким банком України, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

SMS – повідомлення – (Short Message Service – служба коротких повідомлень) – технологія, яка дозволяє приймати та передавати короткі текстові повідомлення стільниковим телефоном у GSM мережі.

Код підтвердження/код активації – унікальна послідовність цифр, що надається Клієнту Ломбардом за допомогою SMS-повідомлення на вказаний Клієнтом номер мобільного (сотового) телефону, використання якої підтверджує авторство замовлень, що передаються до Ломбарду та/або інформаційних повідомлень. Код активації надається Ломбардом Клієнту для кожного замовлення на отримання Кредиту.

Електронний документ – документована інформація, представлена в електронній формі, тобто у вигляді, придатному для сприйняття фізичною особою з використанням електронних обчислювальних машин, а також для передачі по інформаційно-телекомунікаційним мережам чи обробки в Системі.

Компрометація конфіденційної інформації: кодового слова, коду активації послуги, інших відомостей – втрата Ломбардом чи Клієнтом впевненості в тому, що конфіденційна інформація, яка є такою відповідно до цих Правил, не може бути використана третіми особами.

Наведені терміни і визначення використовуються Сторонами при реалізації прав та обов'язків, що впливають із договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відповідно до цих Правил Клієнт має право дистанційно:

- через звернення до контакт-центру Ломбарду замовити отримання кредиту в безготівковій формі в сумі, що становить різницю (за її наявності) чи частину різниці між раніше отриманим Клієнтом кредитом за існуючим Договором та максимально можливою, забезпеченою заставою, сумою кредиту за таким Договором (далі - добір суми кредиту). Послуга дистанційного обслуговування надається щодня 24 години на добу;

- виконати свої фінансові зобов'язання шляхом оплати:

- через платіжні термінали;

- on-line оплати за допомогою сайту www.skarb.com.ua, а також сайтів партнерів, які працюють за Протоколом Ломбарду.

У випадку збоїв в роботі Системи та неможливості проведення оплати дистанційно, Клієнту необхідно здійснити оплату на відділенні Ломбарду.

Дистанційна оплата є додатковою послугою; основним способом здійснення оплати Клієнтом за своїми фінансовими зобов'язаннями являється оплата на відділенні Ломбарду.

1.2. Звертаючись за дистанційним обслуговуванням в Ломбард, Клієнт тим самим приєднується до даних Правил дистанційного обслуговування та підтверджує ознайомлення та свою згоду з Правилами, і зобов'язується їх дотримуватись.

1.3. Дистанційне обслуговування здійснюється з використанням БПК Клієнта або готівкових грошових коштів при оплаті через термінал.

1.4. Мінімальна сума Кредиту, яку Клієнт може отримати в безготівковій формі в порядку дистанційного обслуговування становить 50 грн. Ломбард залишає за собою право встановлювати обмеження на мінімальну та максимальну суму Кредиту, яку можна отримати в порядку дистанційного обслуговування.

1.4. Особливості оплати через платіжні термінали, а також правила здійснення таких оплат наведено в Розділі 4 цих правил. Особливості оплати on-line за допомогою сайту www.skarb.com.ua, а також правила здійснення таких оплат наведено в Розділі 5 цих правил.

1.5. Дані правила можуть бути змінені. При цьому Товариство не зобов'язане повідомляти клієнта про їх зміну, а їх чинна редакція розміщується у відповідному розділі сайту www.skarb.com.ua.

2. ІДЕНТИФІКАЦІЯ

2.1. Дистанційне обслуговування та замовлення на добір кредиту можливе тільки за умови проходження Клієнтом процедури ідентифікації на підставі унікальної інформації про Клієнта, що міститься в Системі - ідентифікаторів, а саме: за прізвищем ім'ям по батькові; за датою народження; за номером телефону; за кодовим словом; за чотирма першими та чотирма останніми цифрами номеру БПК Клієнта; за ID та CS Договору; за номером бонусної картки «Скарбниця»; за відомостями по укладеним договорам про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду; за паспортними даними.

Основними ідентифікаторами є прізвище, ім'я по батькові клієнта, дата народження, номер телефону, чотири перші та чотири останні цифри номеру БПК Клієнта та кодове слово. Інші ідентифікатори є допоміжними, та використовуються оператором у разі виникнення сумнівів в особі Клієнта з метою її додаткового підтвердження.

2.1.1. Прізвище ім'я по батькові, дата народження – обов'язкові відомості про Клієнта, що заносяться до облікової та реєструючої системи Ломбарду при укладенні договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду згідно пред'явленого Клієнтом документу, що посвідчує його особу;

2.1.2. Номер телефону. Клієнт на етапі оформлення кредиту повідомляє Ломбарду номер телефону, який буде ним використовуватись для отримання дистанційного обслуговування. Номер телефону заноситься в Систему після направлення Системою на цей номер SMS-повідомлення з кодом та після того як Клієнт, отримавши це SMS-повідомлення, повідомить код працівнику Ломбарду. Внесений таким чином в Систему номер телефону є одним із ідентифікаторів особи Клієнта. До Системи може бути внесено кілька активних номерів телефону Клієнта за його бажанням.

Основний номер мобільного телефону, що є в Системі, може бути змінений тільки безпосередньо на відділенні Ломбарду, при зверненні Клієнта з документом, що посвідчує особу.

2.1.3. Кодове слово. За повідомленням Клієнта до Системи вноситься кодове слово/слово-пароль. Кодове слово встановлюється Клієнтом і повідомляється Ломбарду шляхом заповнення анкети або при зверненні в контакт-центр по телефону – в усній формі за умови здійснення

ідентифікації іншими способами. Слово-пароль є конфіденційною інформацією. Доступ до слова-паролю має обмежене коло працівників Ломбарду, яким воно стає відомо в силу виконання посадових обов'язків, та яким суворо заборонено його розголошувати. Клієнт також зобов'язується утримувати слово-пароль в таємниці від будь-яких осіб, та повідомляти його лише працівнику контакт-центру при проходженні процедури ідентифікації. Заміна кодового слова здійснюється за умови ідентифікації іншими способами. Клієнт зобов'язаний звернутись за зміною кодового слова, у разі якщо йому стане відомо про компрометацію цього слова.

2.1.4. ID та CS Договору. ID та CS Договору – унікальні для кожного Договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду комбінації цифр, які вказано у правій частині відповідного договору.

2.1.5. Номер бонусної картки «Скарбниця» – номер картки, що видається Ломбарду Клієнтам в рамках бонусної програми ломбарду «Скарбниця».

2.1.6. Номер БПК Клієнта – заноситься в Систему за повідомленням його Клієнтом, вказується, зокрема, в анкеті, у специфікації до Договору.

2.1.7. Останні чотири цифри номеру Картки – заносяться в Систему за повідомленням їх Клієнтом.

2.1.8. Відомості про укладені договори про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду - будь-яка інформація щодо дати укладення договорів, кількості укладених договорів, предметів закладу тощо.

Ідентифікація здійснюється не менше, ніж за трьома ідентифікаторами (основними та за необхідності допоміжними), і вважається пройденою успішно за умови повного співпадіння трьох ідентифікаторів, названих/використаних Клієнтом, з трьома ідентифікаторами, що містяться в Системі. Рішення по результату ідентифікації приймається працівником контакт-центру.

2.2. У разі прийняття негативного рішення по результату ідентифікації внаслідок втрати Клієнтом основних ідентифікаторів - і кодового слова і номеру телефону, або компрометації ідентифікаторів, Клієнту необхідно звернутись на ломбардне відділення, на якому здійснюється оформлення документів з дистанційного обслуговування, з документом, що посвідчує особу, для встановлення (зміни) ідентифікаторів.

3. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДОБОРУ КРЕДИТУ ДИСТАНЦІЙНО

3.1. Обов'язковою умовою добору Кредиту є сплата Клієнтом процентів за весь фактичний строк користування кредитом по Договору, по якому здійснюється добір, тобто здійснення повної пролонгації, що передбачена Внутрішніми правилами надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів. Проценти сплачуються шляхом їх утримання Ломбардом із суми добору Кредиту в момент перерахування Кредиту на картковий рахунок Клієнта. Відповідно дата повернення Кредиту подовжується пропорційно кількості оплачених днів користування Кредитом. Замовляючи послугу з добору Кредиту в безготівковому порядку, Клієнт тим самим погоджується на сплату процентів за попередній період у порядку, встановленому цим пунктом Правил.

3.2. Обов'язковою умовою замовлення дистанційного добору Кредиту є попереднє внесення за ініціативи Клієнта інформації щодо БПК Клієнта до Системи (п.2.1.6 Правил).

3.3. Здійснення добору кредиту можливе:

- через особистий кабінет;
- через контакт-центру Ломбарду.

3.4. Для здійснення замовлення на добір кредиту по існуючому чинному Договору (чи кількома договорам) через контакт-центр, Клієнту необхідно подзвонити у контакт-центр Ломбарду за телефоном: **0-800-500-555** та пройти процедуру ідентифікації.

3.5. Процедура ідентифікації полягає в наступному:

а) здійснення Клієнтом дзвінка у контакт-центр Ломбарду із зареєстрованого в Системі номеру мобільного телефону. Якщо за Клієнтом в Системі зареєстровано кілька номерів телефонів, код активації послуги з дистанційного обслуговування та умови Кредиту (згідно п.3.5. цих Правил) буде направлено на той номер, з якого здійснюється дзвінок. Допускається здійснення дзвінка з іншого телефону у разі відсутності коштів на рахунку зареєстрованого тощо. Однак код активації послуги з дистанційного кредитування буде надісланий виключно на номер телефону, що зареєстрований за Клієнтом в Системі. Клієнт для отримання послуги дистанційного обслуговування повинен забезпечити для себе можливість прочитання цього коду на зареєстрованому в Системі телефоні. Також у разі здійснення дзвінка з іншого номеру телефону або з прихованого номеру та якщо в Системі за Клієнтом зареєстровано кілька номерів, Клієнт

повинен повідомити оператору, на який саме із зареєстрованих в Системі номерів телефону направляти SMS-повідомлення з кодом активації та умовами Кредиту (згідно п.3.6. цих Правил) .

б) після з'єднання з оператором контакт-центру Ломбарду Клієнт зобов'язаний: назвати свої прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, чотири перших та чотири останніх цифри номеру зареєстрованої в системі БПК, і слово-пароль.

в) додатково оператор може впевнитись в особі Клієнта, отримавши від нього правильні відповіді на запитання щодо іншої інформації про Клієнта, що міститься в Системі, скориставшись допоміжними ідентифікаторами, як то: паспортні дані, кредитна історія тощо.

Позитивним результатом ідентифікації є встановлення оператором повного співпадіння вищевказаної інформації, повідомленої Клієнтом, з відповідною ідентифікуючою інформацією про Клієнта, що міститься в Системі.

Оператор має право відмовити в оформленні операції з дистанційного обслуговування у разі виникнення сумнівів в особі Клієнта.

3.6. У разі отримання позитивного результату ідентифікації Клієнта, бажану суму добору кредиту. Оператор після аналізу умов укладених Клієнтом договорів та кредитної історії погоджує з Клієнтом суму кредиту, яку можна отримати додатково в межах укладених договорів та наданого забезпечення – застави. У разі наявності у Клієнта кількох Договорів, по яких можна здійснити добір, Клієнт також визначає і Договір (чи Договори), по якому (яких) буде здійснюватись добір.

3.7. Оператор оформлює в Системі операцію «Кредит на картковий рахунок Клієнта» та вносить в Систему номер Договору, суму Кредиту (суму добору по кредиту), фіксує автоматично розраховані: суму процентів, які будуть утримані за фактичний строк користування Кредитом як умова добору, суму (за вирахуванням процентів), що буде перерахована на картку клієнту, дату повернення Кредиту та суму всіх зобов'язань Клієнта по Договору на дату повернення Кредиту. Однак операцію на цьому етапі не проводить до отримання підтвердження операції від Клієнта – коду активації операції. Система генерує та відправляє на номер телефону Клієнта SMS-повідомлення із запитом (офертою) на надання Кредиту та кодом підтвердження/активації послуги, наступного змісту в строгій послідовності:

«(1)**Kod aktywacji:******* **dobir kredytu:** (2) *номер договору****-****** (3)*сума кредиту (добору)****grn*(4) *сума кредиту, що буде зарахована на картку Клієнта, за вирахуванням процентів за попередній період користування кредитом (здійснення пролонгації) ****grn* (5) *дата повернення **. **. *** (6) *сума до повернення на дату повернення ****grn*», де

(1) код активації послуги;

(2) номер Договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду;

(3) сума Кредиту, добраного Клієнтом;

(4) сума кредиту, що буде зарахована на картку Клієнта, за вирахуванням процентів за попередній період користування кредитом (здійснення пролонгації);

(5) дата повернення Кредиту;

(6) сума до повернення – розмір всіх фінансових зобов'язань Клієнта перед Ломбардом по певному Договору на дату повернення Кредиту.

Код активації генерується Системою таким чином, що він зазначається лише в SMS-повідомленні та доступний для прочитання тільки володільцю номеру телефону, на який відправляється автоматично згенероване SMS-повідомлення. Код активації не доступний (невідомий) оператору контакт-центру до того моменту, як Клієнт його назве.

При здійсненні добору Кредиту по кільком договорам інформація про номер договору, суму кредиту, дату повернення, суму до повернення повторюється в тексті SMS-повідомлення в кількості договорів, по яким здійснюється добір Кредиту.

3.8. Оператор по телефону повідомляє Клієнта про те, що на цей номер телефону, який зареєстровано в Системі, надійде SMS-повідомлення, яке буде містити замовлення на добір Кредиту в послідовності, вказаній в пункті 3.6. цих Правил.

При отриманні SMS-повідомлення, Клієнт зобов'язаний перевірити зазначену у ньому інформацію, та у разі згоди із отриманням Кредиту на свій картковий рахунок на умовах, вказаних в SMS-повідомленні, назвати оператору код активації послуги. Повідомлення Клієнтом коду активації послуги оператору безумовно визнається дією Клієнта, що здійснюється ним особисто та свідомо, і яка спрямована на вчинення правочину з отримання Кредиту та створення для себе цивільних прав та обов'язків, що впливають із замовленого добору Кредиту, а також є свідченням безумовної згоди Клієнта з умовами кредитування, що узгоджені з оператором та вказані в SMS-повідомленні, а саме: сумою Кредиту; строком, на який надається Кредит; договором, на підставі якого надається Кредит; утриманням процентів за попередній період

користування кредитом; картковим рахунком, куди буде здійснено перерахування Кредиту; а також з іншими умовами дистанційного обслуговування згідно цих Правил. Клієнт зобов'язаний назвати код активації тільки при повній згоді зі здійснюваною операцією з добору Кредиту. Якщо Клієнт не згоден із умовами добору Кредиту, зазначеними в SMS-повідомленні, інші (нові) умови добору Кредиту підлягають додатковому узгодженню, після чого направляється інше SMS-повідомлення з новими погодженими умовами добору Кредиту та новим кодом активації. Дійсним в такому разі буде лише останній код активації послуги, що буде надана на останніх погоджених між Ломбардом та Клієнтом умовах.

Використання Клієнтом Коду активації, а саме повідомлення його оператору контакт-центру, є підтвердженням укладення Клієнтом правочину по отриманню добору Кредиту на суму та на умовах Договору, що вказані в SMS-повідомленні, код активації з якого використаний Клієнтом. Цей правочин по добору Кредиту прирівнюється до такого, що укладений в простій письмовій формі і породжує юридичні наслідки аналогічно підписаним власноручно правочинам при фізичній присутності осіб, що їх вчиняють, та є підставою для здійснення Ломбардом фінансової операції, підтвердженої Кодом активації. Проведення операції з використанням Коду активації має юридичну та доказову силу аналогічну за змістом і значенням документу на паперовому носію, підписаному власноручним підписом Клієнта. Така операція не може оспорюватись чи заперечуватись однією із сторін чи третіми особами, і не може бути визнана недійсною тільки на тій підставі, що вчинена з використанням засобів Системи, у виді SMS-повідомлення тощо.

3.9. Оператор вручну вводять в Систему названий Клієнтом код активації послуги. Правильно введений код активації послуги є дозволом Системи на проведення операції надання Кредиту в безготівковій формі за узгодженими з Клієнтом параметрами – умовами надання Кредиту. Після чого оператор засобами Системи ініціює переказ грошових коштів з рахунку Ломбарду на картковий рахунок Клієнта.

3.10. Для здійснення замовлення на добір кредиту по існуючому чинному Договору (чи кількох договорам) через особистий кабінет, Клієнту необхідно зайти в особистий кабінет, обрати меню “Добір на карту”, в якому відображаються активні договори та доступна сума добору по кредиту. Після чого необхідно обрати договір або договори, по якому/их буде здійснюватися добір та бажану суму, в межах максимально доступної; ввести реквізити БПК та натиснути кнопку “Вивести”, ввести у відповідне вікно смс-код, автоматично направлений на мобільний телефон.

3.11. Кредит (сума добору) вважається наданим Клієнту та проценти нараховуються на суму добору Кредиту з моменту перерахування (списання) грошових коштів з банківського рахунку Ломбарду незалежно від часу їх зарахування (фактичного надходження) на картковий рахунок Клієнта. Ломбард не відповідає за своєчасне зарахування грошових коштів на картковий рахунок Клієнта та не здійснює перерахунок (зменшення) процентів за користування Кредитом у випадку несвоєчасного зарахування коштів на картковий рахунок Клієнта.

3.12. Зміст та факт вчинення фінансової операції може підтверджуватись електронними документами або їх копіями на паперових носіях, що є рівносильні письмовим доказам, а допустимість таких доказів не може заперечуватись згідно матеріального та процесуального законодавства України.

З метою підтвердження факту звернення Клієнта за отриманням Кредиту в безготівковій формі, погодження умов кредитування, Ломбард може здійснювати аудіозапис телефонної розмови Клієнта з оператором відділу по роботі з клієнтами.

3.13. Закінчення строку дії БПК, неможливість її використання через блокування, внесення до паперового стоп-списку платіжної системи, втрату чи пошкодження тощо не є перешкодою для перерахування Кредиту на Картковий рахунок Клієнта. В такому разі Кредит вважається наданим у строк, визначений в п.3.9. цих Правил.

3.14. Ломбард має право відмовити у видачі кредиту в порядку дистанційного обслуговування в наступних випадках, зокрема, але не виключно:

3.12.1. негативний результат ідентифікації Клієнта – наявність будь-яких сумнівів в особі Клієнта, що звернулася за отриманням Кредиту дистанційно;

3.12.2. за наявності обставин, що можуть свідчити про незаконне використання БПК;

3.12.3. за наявності повідомлення Клієнта про те, що відомості та засоби, які використовуються для ідентифікації Клієнта вибули з-під його володіння чи контролю, або стали відомими чи доступними іншим особам і є ймовірність їх використання іншими особами з метою отримання несанкціонованого Клієнтом дистанційного обслуговування;

3.12.4. з метою попередження можливого шахрайства, будь-яких незаконних або непогоджених з Банком чи Ломбардом дій з використання БПК;

3.12.5. неналежної роботи телефонного зв'язку, неможливості отримання SMS-повідомлень на зареєстрований в Системі номер телефону Клієнта;

3.12.6. замовлення Клієнтом суми меншої або більшої, ніж та, що встановлена внутрішніми розпорядженнями Ломбарду як така, що може бути отримана в порядку дистанційного обслуговування;

3.12.7. збільшення ризику перевищення забезпечення Кредиту;

3.12.8. у випадках порушення Клієнтом умов Правил, Договору, а також якщо дії Клієнта та/або довірених осіб Клієнта суперечать чинному законодавству України або можуть привести до фінансових збитків Ломбарду або Банку чи погіршення їх іміджу;

3.12.9. за наявності перешкод технічного характеру для вчинення дій по оформленню добору Кредиту.

3.13. Погашення Кредиту, отриманого в безготівковій формі в порядку дистанційного обслуговування, та сплата процентів за користування ним здійснюється Клієнтом в загальному порядку, передбаченому Внутрішніми правилами надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів Ломбарду.

4. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ФІНАНСОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ДИСТАНЦІЙНО

4.1. ОПЛАТИ ЧЕРЕЗ ПЛАТІЖНІ ТЕРМІНАЛИ

4.1.1. Клієнти Товариства мають можливість виконати свої фінансові зобов'язання шляхом здійснення оплати через платіжні термінали.

4.1.2. При здійсненні оплат через платіжні термінали клієнт зобов'язаний враховувати ту обставину, що платіжні термінали решти не видають.

4.1.3. Здійснюючи оплату через платіжні термінали клієнту надається можливість виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати:

- відсотків за користування кредитом;

- додаткової сплати відсотків (у випадку наявності прострочки клієнтом виконання фінансових зобов'язань) на дату здійснення платежу;

- тіла кредиту в межах встановленого ліміту.

4.1.4. Мінімальною сумою платежу, яка може бути внесена клієнтом через платіжний термінал, є проценти за 1 день користування кредитом.

4.1.5. У випадку, якщо сума до сплати містить копійки, сума до сплати округляється до гривні, а решта в копійках зараховується в рахунок погашення заборгованості з повернення тіла кредиту.

4.1.6. Протягом одного дня через платіжний термінал клієнт може здійснити лише одну операцію по кожному з договорів.

4.1.7. Для здійснення оплати своїх фінансових зобов'язань за укладеним договором, клієнт зобов'язаний ввести ID та CS відповідного договору, які вказано у правій верхній частині відповідного договору.

4.1.8. Після введення ID та CS договору на екрані платіжного терміналу відображається мінімальна сума - проценти за 1 день користування кредитом та максимальна сума, яка включає в себе суму заборгованості по відсотках (в т.ч. додаткова відсотки у випадку наявності прострочки) на дату платежу та часткову суму по тілу кредиту.

4.1.9. Перед безпосереднім внесенням бажаної суми, клієнт зобов'язаний перевірити відповідність номеру договору та номер предмету закладу, відображені на терміналі, номерам, вказаним у відповідному договорі.

4.1.10. У випадку, якщо клієнтом внесено суму із залишком (решта), який є меншим за суму процентів за користуванням кредитом за 1 день, така різниця клієнту не повертається (оскільки термінали решти не видають), а зараховується в рахунок часткового погашення тіла кредиту.

4.1.11. Якщо клієнт бажає отримати підтвердження фактичного зарахування сплачених ним коштів в рахунок оплати фінансових зобов'язань за певними договорами, він може ввести у відповідне меню терміналу номер свого мобільного телефону, на який, відразу після зарахування коштів, буде направлено смс-повідомлення про зарахування коштів.

4.1.12. На деяких терміналах, з внесеної клієнтом суми може здійснюватися відрахування в рахунок сплати банківської комісії. В такому випадку, при здійсненні платежу, клієнт обов'язково попереджається про таку комісію та її розмір.

4.2. ПРАВИЛА ОПЛАТИ ON-LINE

4.2.1. Клієнту надається можливість виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати процентів за користування кредитом, як в повному об'ємі, так і частково, без фактичного відвідування відділень Товариства за допомогою Інтернет сайту www.skarb.com.ua.

4.2.2. Оплату on-line може бути здійснено:

- через особистий кабінет, зареєструвавшись на сайті www.skarb.com.ua;
- шляхом введення ID та CS.

У випадку використання БПК для здійснення будь-якої оплати on-line, клієнт зобов'язаний використовувати виключно ту БПК, держателем якої він є на законних підставах.

При реєстрації на сайті в особистому кабінеті, послуга повернення тіла кредиту, шляхом здійснення on-line платежу надається в межах встановленого ліміту. Якщо у Клієнта строк користування кредитом (фактичний строк кредиту) 7 і більше днів, Клієнт може здійснити **ПОВНЕ ПОГАШЕННЯ ТІЛА КРЕДИТУ**. Якщо фактичний строк менше 7 днів - максимально можлива сума тіла до погашення розраховується за формулою: $\text{сума} \% \times 6$.

При проведенні оплати шляхом введення ID та CS Клієнт має можливість сплатити тільки проценти за користування кредитом або здійснити оплату максимальної суми, яка включає в себе суму заборгованості по відсотках (в т.ч. додаткова відсотки у випадку наявності прострочки) на дату платежу та часткову суму по тілу кредиту ($\text{сума} \% \times 5$).

4.2.3. У випадку використання БПК, при першій появі клієнта на відділенні, де було укладено відповідний договір про надання фінансового кредиту, на вимогу працівника Товариства клієнт зобов'язаний підтвердити законність використання БПК.

4.2.4. Товариство залишає за собою право блокувати можливість здійснення оплати on-line конкретним клієнтом, та/або конкретним способом (БПК або платіжним дорученням через банк), та/або конкретною БПК, без пояснення причин, що зумовили таке блокування.

4.3. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ТА ФОРМУВАННЯ РАХУНКІВ

4.3.3. Товариство не несе відповідальності за шкоду заподіяну Клієнту у зв'язку із розголошенням ним третім особам персонального коду Клієнта, логіна та пароля.

4.3.4. Для реєстрації на сайті www.skarb.com.ua Клієнту достатньо відкрити сторінку реєстрації та заповнити всі обов'язкові поля.

4.3.5. Реєстрація відбувається наступним чином:

- клієнт вводить логін(телефон) і пароль;
- на номер приходить смс;
- клієнт вводить ID та CS будь-якого активного договору;
- приходить смс на підтверджений номер з Ломбарду;
- натискає кнопку «Зареєструватися».

4.3.6. При реєстрації, особливо уважно необхідно ставитись до заповнення полів Пароль та Pin. Передача третім особам головного паролю та паролю Pin категорично заборонено.

4.3.7. Зареєструвавшись та активізувавши свій обліковий запис, Клієнт отримує можливість ознайомлюватись зі своїми активними договорами та сплачувати проценти за користування кредитом.

4.3.8. Для сплати процентів за користування кредитом, Клієнт самостійно визначає суму яку він бажає внести по кожному із активних договорів, в межах мінімальної (проценти за 1 день користування кредитом та, у випадку наявності прострочки — сума додаткових відсотків за час прострочки) та максимальної суми. Якщо у Клієнта строк користування кредитом (фактичний строк кредиту) 7 і більше днів, Клієнт може здійснити **ПОВНЕ ПОГАШЕННЯ ТІЛА КРЕДИТУ**. Якщо фактичний строк менше 7 днів - максимально можлива сума тіла до погашення розраховується за формулою: $\text{сума} \% \times 6$.

4.3.9. Сформувавши рахунок на оплату, Клієнт отримує можливість обрати один зі способів оплати, а саме:

4.3.10. переказу коштів з БПК за допомогою відповідних платіжних систем.

4.4. ОПЛАТА ПЛАТІЖНОЮ КАРТКОЮ

4.4.1. При обранні способу оплати з використанням БПК за допомогою відповідних платіжних систем Клієнт зобов'язаний використовувати виключно ті БПК, держателем яких він є на законних підставах.

4.4.2. У випадку оскарження клієнтом факту здійснення ним оплати за допомогою БПК, йому може бути заблоковано можливість скористатись послугою оплати процентів з

використанням БПК як в цілому, так і щодо окремо взятої БПК, операція по якій оскаржується держателем БПК.

4.4.3. Товариство залишає за собою право блокувати надання будь-яких послуг щодо здійснення оплати on-line, без пояснення клієнту причин, що зумовили таке блокування.

5. БЕЗПЕКА І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1. Будь-яка інформація, пов'язана із отриманням Клієнтом дистанційного обслуговування, зокрема, слово-пароль, код авторизації послуги, зміст SMS-повідомлень, що направляються Клієнту в передбачених цими Правилами випадках та порядку, його кредитна історія, тощо є конфіденційною, забороненою для розголошення та передачі стороннім особам. Клієнт зобов'язаний утримуватись від передачі телефону, що використовує SIM-карту із зареєстрованим у Системі номером, у користування іншим особам, якщо є імовірність того, що телефон може бути використаний з метою отримання дистанційного обслуговування.

5.2. Клієнт при дистанційному обслуговуванні зобов'язаний дотримуватись правил та культури користування банківською платіжною картою (далі БПК). Клієнт зобов'язаний не допускати несанкціонованого використання БПК та/або її реквізитів, не розголошувати ПІН – код та CVV2/CVC2 – код, інші реквізити БПК та не передавати БПК в користування третім особам, а також не повідомляти їм зазначені вище дані. Клієнт зобов'язується не використовувати картковий рахунок та БПК у цілях, що суперечать чинному законодавству України,.

5.3. Ломбард не несе відповідальності:

- за шкоду, заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням або передачею ним третім особам інформації, що є конфіденційною відповідно до цих Правил, зокрема ідентифікаторів (слова-паролі, коду активації послуги, інших відомостей, що використовуються для встановлення особи Клієнта відповідно до цих Правил);

- за шкоду заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням ним третім особам будь-яких реквізитів БПК, в тому числі у разі проведення операцій, несанкціонованих Клієнтом;

- за будь-які збитки, які можуть бути завдані Клієнту та впливати із здійснення дистанційного обслуговування, у разі успішного проходження особою процедури ідентифікації та отримання Кредиту відповідно до процедур, встановлених цими Правилами.

5.4. У разі наявності сумнівів щодо санкціонування Клієнтом операцій з отримання кредиту від Ломбарду, Клієнт зобов'язаний не пізніше наступного дня після ознайомлення із випискою з його банківського рахунку повідомити про це Банк та Ломбард по телефону їх контакт-центрів та письмово на адресу Ломбарду, вказану в п.5.4 цих Правил. Неоскарження Клієнтом в цей строк фінансової операції вважається підтвердженням Клієнтом дійсності операцій за Картковим рахунком.

5.5. Клієнт звільняє Ломбард від будь якої відповідальності за розкриття інформації та здійснення дистанційного обслуговування осіб, які успішно пройшли процедуру ідентифікації із застосуванням зареєстрованого в Системі номеру телефону, слова-паролі, коду активації послуги, внаслідок крадіжки або втрати клієнтом БПК чи телефону, розголошення слова-паролі та інших конфіденційних відомостей.

5.6. Клієнт зобов'язаний в найкоротший строк повернути Ломбарду кошти, перераховані йому Ломбардом на картковий рахунок без достатніх підстав внаслідок помилки.

У випадку помилкового зарахування коштів на картковий рахунок, Клієнт доручає Ломбарду та Банку здійснити договірне списання коштів з карткового рахунку на суму таких помилково зарахованих коштів.

6. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Дані Правила, зміни і доповнення до Правил розміщуються на сайті Ломбарду www.skarb.com.ua, на інформаційних дошках його ломбардних відділень, також можуть доводитись до відома Клієнтів працівниками Ломбарду усним повідомлення чи в друкованих листівках, буклетах тощо.

6.2. Замовляючи послугу дистанційного обслуговування, Клієнт надає свою згоду Ломбарду на включення його персональних даних в базу персональних даних клієнтів Ломбарду, а також підтверджує, що його повідомлено про зміст та склад зібраних персональних даних, мету їх обробки, права у зв'язку із включенням його персональних даних до бази персональних даних, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», зокрема:

- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника

персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

- на доступ до своїх персональних даних;

- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

- звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

- вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

- відкликати згоду на обробку персональних даних;

- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

Замовляючи послугу дистанційного обслуговування, Клієнт також надає свою згоду на обробку особистих персональних даних з метою ведення діловодства, бухгалтерського та управлінського обліку в Ломбарді, підготовки відповідно до вимог законодавства статистичної, адміністративної та іншої інформації з питань обслуговування клієнтів, а також внутрішніх документів Ломбарду з питань реалізації визначених законодавством і клієнтськими договорами прав та обов'язків у сфері обслуговування клієнтів, формування баз персональних даних та їх реєстрації у відповідних державних органах. Клієнт надає свою згоду на передачу його персональних даних Банку у рамках співробітництва між Банком та Ломбардом з метою забезпечення дистанційного обслуговування, при цьому Клієнт відмовляється від необхідності його додаткового повідомлення про передачу його персональних даних Банку.

Клієнт зобов'язується при зміні персональних даних надавати Ломбарду у найкоротший строк уточнену інформацію та подавати оригінали відповідних документів для внесення нових особистих даних до бази персональних даних Ломбарду.

6.3. Відомості про фінансові операції, вчинені в порядку дистанційного обслуговування, а саме друковані та електронні документи про перерахування грошових коштів Клієнту, зберігаються не менше 3 трьох років з дати їх вчинення.

6.4. Всі заяви Клієнтів, які стосуються дистанційного обслуговування приймаються Ломбардом через контакт-центр за телефонами (044) 492-88-88 або 0-800-500-555 та в письмовому вигляді за поштовою адресою місцезнаходження Ломбарду, що вказана, зокрема, в договорі про надання ломбардом фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.
