

# **ХАРТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ЧЛЕНОВ «НАЦИОНАЛЬНОГО ОБЪЕДИНЕНИЯ ЛОМБАРДОВ»**

г. Москва

19 октября 2015 года.

Члены «Национального Объединения Ломбардов», подписавшие настоящую Хартию, признавая важность повышения уровня благосостояния граждан России, дальнейшего развития и оптимизации её экономической системы, составной частью которой является деятельность ломбардов, учитывая потребность в формировании и распространении высоких стандартов деятельности ломбардов, в том числе стандартов профессиональной этики, исходя из необходимости совместного решения задач, стоящих перед ломбардами, в целях предотвращения непрофессионального поведения со стороны ломбардов, снижения присутствия на рынке «серых ломбардов», то есть организаций, ведущих аналогичную деятельность без регистрации в качестве ломбарда и выполнение всех требований надзорных и иных государственных органов, что может привести к формированию негативной репутации сектора в глазах потребителей и государства, договорились о нижеследующем:

## ***I. Общие положения***

1. Настоящая Хартия устанавливает правила поведения и определяет основные принципы, которыми ломбарды, считающие себя профессиональными, ответственными, открытыми, должны руководствоваться в своей профессиональной деятельности. Указанные правила и принципы основываются на действующем законодательстве, международных стандартах деятельности ломбардов, нормах морали и нравственности.

2. Положения настоящей Хартии обязательны для членов «Национального Объединения Ломбардов» и имеют рекомендательный характер для иных ломбардов России.

3. Руководство положениями настоящей Хартии в деятельности ломбарда служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом его высокого профессионализма и надёжности, соответствия деятельности ломбарда принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.

## ***II. Общие принципы деятельности***

1. Статус ломбарда приобретается в соответствии с действующим законодательством.

2. Ломбард должен осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь настоящей Хартией и используя международный опыт деятельности ломбардов.

3. Ломбард должен обеспечивать высокий уровень профессионализма своих работников и постоянно заниматься повышением их квалификации.

4. Ломбард должен заботиться о достаточном уровне материально-технического оснащения, позволяющем осуществлять свою деятельность на профессиональном уровне.

5. Ломбард должен заботиться о репутации отрасли, не совершать действий, которые могут нанести вред деловой репутации других членов профессионального сообщества ломбардов.

6. Ломбард должен в своей деятельности исключать любые проявления противоправного или неэтичного поведения, обязательно инструктировать своих работников о необходимости строгого соблюдения в своей деятельности принципов законности и профессиональной этики.

7. Ломбард не может заниматься консультированием своих клиентов, а также других лиц по вопросам, связанным с недобросовестным получением заёмных денежных средств у других займодавцев или уклонением от возврата долга другим займодавцам, а также по другим аналогичным вопросам.

8. Ломбард должен безусловно соблюдать принятые на себя обязательства и стремиться к повышению качества оказываемых услуг.

### **III. Правила работы с информацией**

1. В процессе своей деятельности ломбард должен предоставлять клиентам только достоверную информацию о себе и своей деятельности, полную информацию о предоставляемых услугах и их стоимости.
2. Ломбард вправе искать, получать, передавать и распространять информацию любым разрешённым законом способом.
3. Ломбард обязан обеспечивать защиту и неразглашение своими сотрудниками сведений, составляющих государственную, коммерческую, служебную тайну, и иных сведений, защита которых предусмотрена законом.
4. Ломбард обязан обеспечивать защиту полученных при осуществлении его деятельности персональных данных своих клиентов, контрагентов, сотрудников, иных физических лиц, в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных.
5. Ломбард обязан раскрывать информацию о своей деятельности в соответствии с требованиями законодательства, а также, по усмотрению ломбарда – иную информацию, не относящуюся к конфиденциальной, демонстрировать открытость и прозрачность своей деятельности.
6. Программные и аппаратные средства ломбарда, предназначенные для обработки персональных данных и иной конфиденциальной информации, должны соответствовать установленным законодательством требованиям.

### **IV. Взаимодействие ломбарда с клиентами**

1. Ломбард должен оказывать услуги на высоком профессиональном уровне, соблюдая нормы законодательства и деловой этики, проявляя уважительное отношение к своим клиентам, руководствоваться принципом равноправия участников гражданского оборота, не допуская дискриминации по политическим, национальным, религиозным, половым и иным признакам.
2. Ломбард не должен навязывать свои услуги или принуждать клиента к их получению. Ломбард гарантирует безусловное право клиентов самостоятельно выбирать источники финансирования и виды нужных им финансовых услуг.
3. Ломбард при осуществлении деятельности соглашается с тем, что клиент:
  - должен всегда иметь время на обдумывание при принятии им решений;
  - до заключения договора займа должен получить исчерпывающую информацию обо всех выплатах и процентных ставках по получаемому/предоставляемому займу с учётом любых комиссий, удержаний и/или других платежей, связанных с займом, обо всех условиях предоставления иных услуг ломбарда (хранение, консультации);
  - должен получить исчерпывающее объяснение по всем пунктам заключаемого им договора;
  - должен быть информирован обо всех последствиях неисполнения принятых на себя обязательств по договору;
  - должен получить на руки письменный договор в форме залогового билета и, если речь идёт о договоре займа физическому лицу, с учётом требований к форме договора, установленных действующим законодательством о потребительском кредите (займе).
4. Ломбард должен предоставлять должникам информацию о размере и структуре их задолженности, о сроках и порядке погашения задолженности, о полной стоимости займа (по договорам займа на потребительские цели).
5. Ломбард должен оперативно и своевременно реагировать на предложения и жалобы клиентов, в т. ч. клиентов, имеющих просроченную задолженность; должен разработать механизм учёта обращений клиентов и реагирования на них.
6. Ломбарды прилагают максимальные усилия к тому, чтобы потребители их услуг оставались их постоянными клиентами и давали позитивную оценку их деятельности.
7. Ломбарды:
  - не должны отказываться от взаимодействия с клиентом и (или) его представителем в случае, если клиент и (или) его представитель выражают такое желание;
  - должны корректно и уважительно относиться к клиентам, не должны унижать их честь и достоинство;
  - не должны вводить клиентов в заблуждение относительно размера и характера задолженности, последствий отказа от её погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено документально.

### **V. Отношения с другими ломбардами и иными партнёрами**

1. Ломбарды при взаимодействии друг с другом считают себя обязанными:
  - строить отношения на взаимном доверии, уважении и равноправии;
  - соблюдать нормы деловой этики;
  - строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;

- полностью, своевременно и в строгом соответствии с законом выполнять свои обязательства;
  - доброжелательно относиться к другим ломбардам и иным участникам рынка финансово-кредитных услуг;
  - отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.
2. Ломбарды при взаимодействии друг с другом считают недопустимым:
- создавать и распространять недостоверную и недобросовестную рекламу, в т. ч. создающую негативное представление о конкурентах и об их деятельности;
  - допускать коммерческий подкуп сотрудников компаний – конкурентов
  - добывать и использовать незаконными методами конфиденциальную охраняемую информацию других ломбардов;
  - использовать незаконными методами товарные знаки, элементы корпоративного стиля, рекламные слоганы, принадлежащие конкурентам, либо схожие с ними до степени смешения;
  - злоупотреблять правом, т. е. в нарушение статьи 10 Гражданского кодекса РФ использовать свои законные права, деловую репутацию, имущество, положение на рынке исключительно с целью причинения вреда конкуренту;
  - наносить вред деловой репутации конкуренту, подтверждённый вступившим в силу решением суда;
  - совершать иные противозаконные действия.
3. Ломбарды обязаны инструктировать своих сотрудников о том, что в случае обращения к ним третьих лиц с предложением о передаче (продаже) конфиденциальной информации в любой форме, либо при поступивших к ним предложениях о трудоустройстве под условием передачи конфиденциальной информации, сотрудники должны незамедлительно проинформировать об этом факте руководство своей компании.
4. Ломбарды не должны допускать публичные высказывания, суждения и оценки, в том числе в средствах массовой информации, противоречащих нормам, изложенным в настоящей Хартии.
5. Ломбарды принимают меры, чтобы не быть вовлечёнными в конфликтные ситуации, которые могут нанести ущерб их деловой репутации и репутации всей отрасли.

## **VI. Заключительные положения**

1. Соблюдение настоящей Хартии является важным элементом для всесторонней и объективной оценки деятельности ломбарда. Все заинтересованные стороны могут письменно обратиться в «Национальное Объединение Ломбардов» («НОЛ») на имя Президента «НОЛ» с сообщением о ненадлежащих действиях (бездействии) ломбарда, если таковые действия (бездействие) противоречат положениям настоящей Хартии. Все сообщения подлежат обязательному рассмотрению.
2. Нарушение положений Хартии членом «Национального Объединения Ломбардов» может стать основанием для обсуждения данной ситуации компетентными органами «НОЛ» с последующим применением к нарушителю санкций вплоть до исключения из «НОЛ».
3. Если ставшее известным «Национальному Объединению Ломбардов» нарушение положений Хартии членом «НОЛ» или ломбардом, не являющимся членом «НОЛ», может дискредитировать всё профессиональное сообщество ломбардов, либо делает возможным причинение ущерба имуществу и/или деловой репутации других ломбардов, «НОЛ» вправе инициировать обращение в правоохранительные органы и/или в органы, осуществляющие функции государственного контроля (надзора) в сфере деятельности ломбардов, с целью пресечения ненадлежащего поведения такой организации, усиления контроля за её деятельностью, привлечения её к ответственности.
4. «Национальное Объединение Ломбардов» будет совершенствовать настоящую Хартию, изменяя и дополняя её с учётом российской и мировой практики деятельности ломбардов, потребностей рынка, руководствуясь интересами членов «НОЛ» и их клиентов, профессионального сообщества ломбардов России.



НАЦИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
ЛОМБАРДОВ

**Приложение № 1 к Хартии  
профессиональной этики членов  
«Национального Объединения  
Ломбардов»**

---

*(наименование организации)*

В лице \_\_\_\_\_

---

заявляет о присоединении к Хартии профессиональной этики членов «Национального Объединения Ломбардов» и обязуется соблюдать морально-этические принципы ведения бизнеса и нормы взаимоотношений участников рынка, потребителей и государственных органов, провозглашенные настоящей Хартией.

---

*(подпись)*

19 октября 2015 года.