

## Правила дистанционного обслуживания физических лиц

### 1. Термины и определения

Термины и определения, использованные в настоящих Правилах дистанционного обслуживания физических лиц Акционерным Обществом «Объединенный ломбард» (далее – «Ломбард», «Правила ДО»), имеют следующие значения, если в тексте настоящих Правил явно не оговорено иное:

1.1. **Аутентификация** – проверка принадлежности клиенту предъявленного им Идентификатора (подтверждение подлинности).

1.2. **ДО – Дистанционное обслуживание** – предоставление Ломбардом информационных, операционных и других услуг, с помощью Сервиса Личный кабинет Заемщика на сайте Ломбарда <https://lombardspb.ru>.

1.3. **Идентификатор** – последовательность цифр, представляющая собой номер телефона Клиента, указанный им при заключении договора займа в Ломбарде, однозначно выделяющая клиента среди других клиентов Ломбарда.

1.4. **Клиент** – физическое лицо, заключившее с Ломбардом договор займа и использующее Личный кабинет.

1.5. **Ломбард** - Акционерное Общество «Объединенный ломбард», осуществляющее свою деятельность в соответствии с Правилами выдачи займов Акционерного Общества «Объединенный ломбард», разработанными в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах» (далее – ФЗ «О ломбардах»), Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», другими законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

1.6. **Номер телефона** – номер мобильного (сотового) телефона клиента, предоставленный ему оператором сотовой связи, используемый клиентом для передачи и/или приема голосовой и текстовой информации.

1.7. **Отделение Ломбарда** – подразделение Ломбарда, осуществляющее обслуживание физических лиц.

1.8. **Личный кабинет** – сервис дистанционного обслуживания, обеспечивающий через сеть Интернет Информационное и Операционное обслуживание Клиента.

1.9. **Код подтверждения** – уникальная последовательность цифровых символов, высылаемая в SMS-сообщении на мобильный телефон Клиента, одноразово используемая Клиентом в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, для Аутентификации Клиента в личном кабинете.

1.10. **Стороны** – совместно Ломбард и Клиент.

1.11. **SMS–сообщение** – короткое тестовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи.

1.12. **SIM–карта** – карта, с помощью которой обеспечивается доступ нестационарного беспроводного технического средства (мобильного телефона) к сетям подвижной радиотелефонной связи.

## **2. Общие положения**

2.1. Система дистанционного обслуживания физических лиц Ломбардом позволяет Клиенту, имеющему доступ в Личный кабинет, круглосуточно через Интернет, при наличии соответствующей технической возможности в Личном кабинете:

2.1.1. Получать информацию по заключенным между Сторонами договорам займа, просматривать основную и детальную информацию по договору (договорам) займа Клиента.

2.1.2. Осуществлять оплату процентов по договору (договорам) займа.

2.1.3. Осуществлять продление срока действия договора (договоров) займа.

2.2. Правила дистанционного обслуживания физических лиц в Ломбарде разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах» (далее – ФЗ «О ломбардах»), Федеральным законом от 21.12.2013 № 353 ФЗ « О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.3. Правила ДО определяют условия и порядок предоставления Ломбардом услуг, указанных в п.2.1. настоящих Правил, физическим лицам, устанавливают права, обязанности и ответственность Сторон. Ломбард вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила.

2.4. Порядок ознакомления клиентов с настоящими Правилами, а также с новыми редакциями Правил ДО, осуществляется путем: размещения информации на сайте Ломбарда в сети Интернет <https://lombardspb.ru>, а также посредством размещения информации на информационных стендах в отделениях Ломбарда.

2.5. Для целей предоставления Клиенту дистанционных услуг Клиент обязан самостоятельно обеспечить поддержку функций передачи и получения SMS-сообщений у соответствующего оператора мобильной связи. Ломбард не несёт ответственности за неполучение SMS-сообщений, вызванное техническими, финансовыми, программными причинами на стороне Клиента или оператора связи.

## **3. Порядок предоставления доступа к Личному кабинету. Аутентификация Клиента.**

3.1. Для доступа Клиента в Личный кабинет используются Идентификатор и Код подтверждения. Код подтверждения высылается Ломбардом в SMS-сообщении на телефонный номер Клиента, являющийся его Идентификатором, в момент запроса Клиентом доступа в личный кабинет. Вход в личный кабинет осуществляется при условии успешной Аутентификации Клиента (т.е. при соответствии высланного Клиенту кода подтверждения и введенного им кода на странице входа в Личный кабинет).

3.2. Сочетание, в процессе Аутентификации, совокупности Идентификатора и Кода доступа является простой электронной подписью Клиента – аналогом собственноручной подписи.

3.3. Руководясь положениями ч. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации и ч. 2 ст. 6 Федерального закона «Об электронной подписи», Стороны договорились о том, что все совершенные клиентом действия, а также созданные и/или отправленные с использованием Личного кабинета документы, считаются подтвержденными/подписанными простой электронной подписью Клиента – аналогом собственноручной подписи Клиента.

3.4. Стороны договорились, что любые документы, формируемые в Личном кабинете, признаются электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента, и соответственно, порождают идентичные такому документу юридические последствия. В частности, любое юридически значимое волеизъявление Клиента, которое выражено в электронном документе, соответствующем требованиям п. 3.3. настоящих Правил, порождает такие же юридические последствия, как если бы оно было зафиксировано на бумажном носителе.

3.5. Факт подписания простой электронной подписью электронного документа Клиентом устанавливается путем сопоставления следующих сведений:

- Идентификатора Клиента;
- Кода подтверждения, использованного Клиентом для Аутентификации;
- Информации о предоставлении Кода подтверждения определенному Клиенту, хранящейся в Ломбарде.

В целях сохранения сведений о юридически значимых действиях, совершенных Сторонами, Ломбард осуществляет хранение электронных документов, которые были созданы, переданы или приняты сторонами.

3.6. Стороны соглашаются, что указанный в настоящих Правилах способ проверки электронной подписи Клиента, создавшего и подписавшего электронный документ, в соответствии с пунктом 2 статьи 9 Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ «Об электронной подписи», является достаточным для цели достоверной Аутентификации Клиента и определения лица, подписавшего электронный документ, по его простой электронной подписи.

#### **4. Конфиденциальность и безопасность.**

4.1 Клиент обязан:

- не разглашать любым третьим лицам информацию о закрепленных за ним Аутентификационных данных и Коде подтверждения, полученном в целях Аутентификации, а также предпринимать все меры, необходимые для сохранения этих сведений в тайне;

- не передавать третьим лицам SIM-карту, которая обеспечивает возможность использовать Номер телефона Клиента, а также предпринимать все меры, необходимые для того, чтобы третьи лица не получили возможность использования указанной SIM-карты без осуществления контроля со стороны Клиента;

- незамедлительно сообщать Ломбарду о нарушении секретности сведений, указанных в настоящем пункте, о возникновении у Клиента подозрений в нарушении их секретности или об утрате Клиентом контроля над SIM-картой, указанной в настоящем пункте;

- не допускать доступа третьих лиц к мобильному устройству, Номеру мобильного телефона, который был предоставлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда. В случае изменения Номера телефона, утери или получения несанкционированного доступа третьих лиц к мобильному устройству, Номеру мобильного телефона, который был предоставлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда, незамедлительно сообщить об этом Ломбарду;

- не допускать заражения вредоносным программным обеспечением (вирусами) устройств, с помощью которых Клиент осуществляет доступ в Личный кабинет, а также мобильного устройства, номер мобильного телефона, которого был предоставлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда в качестве Идентификатора Клиента.

4.2. Клиент самостоятельно несёт риск всех неблагоприятных последствий, которые могут наступить в связи с неисполнением обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, в том числе риски, связанные с негативными последствиями недобросовестных действий третьих лиц, получивших вышеуказанную информацию.

4.3. При возникновении спора об электронном документе или применении простой электронной подписи, достаточным для обеих Сторон доказательством будет являться заключение экспертизы или осмотр сайта нотариусом в целях обеспечения доказательств.

4.4. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по сети Интернет влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц. Подключаясь к каналам дистанционного обслуживания, Клиент соглашается на обслуживание Ломбардом через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и передачи информации, а также принимает все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала связи.

4.5. Клиент обязуется в полной мере исполнять требования настоящих Правил, а также предпринимать все необходимые меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в рамках ДО.

4.6. Клиент обязан самостоятельно и за свой счет обеспечивать подключение своих средств (персонального компьютера, мобильного устройства и иных средств) к сети Интернет, а также обеспечивать защиту собственных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

4.7. Ломбард информирует Клиента о мерах информационной безопасности при использовании Каналов дистанционного обслуживания, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Ломбардом. Информирование осуществляется на сайте Ломбарда <https://lombardspb.ru>.

## **5. Порядок урегулирования споров. Ответственность Сторон.**

5.1. Ломбард принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации в рамках использования Личного кабинета и уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения письменного заявления Клиента о возникшей проблеме.

5.2. Ответственность Ломбарда перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Ломбарда. Ни при каких обстоятельствах Ломбард не несёт перед Клиентом ответственности за какие-либо косвенные убытки (в том числе за упущенную выгоду).

5.3. Ломбард не несёт ответственность за убытки, возникшие вследствие использования третьими лицами Аутентификационных данных Клиента, мобильного устройства, номера мобильного телефона, который был предоставлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда, и/или иных данных, используемых для Аутентификации Клиента, в т.ч. полученных противоправными методами, за нарушение конфиденциальности Аутентификационных данных Клиента/Кодов подтверждения, в том числе вызванное утечкой информации непосредственно с устройства Клиента, используемого для доступа в Личный кабинет и/или мобильного устройства, номера мобильного телефона, который был предоставлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда, за вредоносное действие программного обеспечения, установленного на используемое Клиентом для доступа в Личный кабинет устройство и/или мобильного устройства, номер мобильного телефона, который был предоставлен Клиентом в Ломбард и зарегистрирован в системах Ломбарда.

5.4. Ломбард не несёт ответственность в случае, если информация, передаваемая при использовании Личного кабинета станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, в результате доступа третьих лиц к информации при передаче по каналам связи, используемых Клиентом, а также в случае недобросовестного выполнения Клиентом условий хранения и использования средств для Аутентификации, недобросовестного выполнения Клиентом условий доступа к каналам дистанционного обслуживания, вредоносного действия программного обеспечения Клиента.

5.5. Ломбард не несёт ответственность за неполучение Клиентом информации, связанной с исполнением Договора и направляемой Ломбардом Клиенту в установленных настоящими Правилами случаях, если контактные данные, переданные в Ломбард Клиентом стали неактуальными, информация, о чем не была доведена Клиентом до Ломбарда своевременно и в установленном Ломбардом порядке. Ломбард не несёт ответственность за невыполнение, несвоевременное или неправильное проведение процедуры Аутентификации Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Ломбардом своих обязательств в рамках рассылки Кодов подтверждения и иной конфиденциальной информации или вводом Клиентом неверных данных. Клиент несёт ответственность за правильность и актуальность всех сведений, предоставляемых Ломбарду.

5.6. Клиент несёт ответственность за своевременное предоставление в Ломбард информации о случаях утери, кражи, пропажи и иных случаях утраты SIM-карты и/или мобильного телефона, о смене SIM-карты или её передачи третьим лицам по любым основаниям. В случае компрометации Клиент обязан немедленно обратиться в Ломбард для изменения информации о мобильном телефоне Клиента, используемом для доставки Кодов подтверждения. До получения Ломбардом уведомления о смене SIM-карты Клиента, Клиент несёт ответственность за все операции в Личном кабинете, совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента.

## **6. Прочие условия.**

6.1. Все требования, уведомления и иные сообщения по настоящим Правилам направляются Сторонами друг другу в письменной форме в следующем порядке:

- Ломбардом Клиенту уведомления, касающиеся вопросов обслуживания Клиента, направляются средствами организации почтовой связи письма по последнему известному Ломбарду адресу Клиента, путем непосредственной передачи при личной явке Клиента в подразделение Ломбарда, путем размещения соответствующих уведомлений в Личном кабинете Клиента, а также путем SMS-информирования;

- Клиентом Ломбарду – в соответствии с официальными адресами и реквизитами, доведенными до сведения Клиента любым из способов, указанных в настоящем пункте.