

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Директором Повного Товариства «Віп  
ломбард» ТОВ «Новий формат груп» і  
Компанія

Криворотова



2022 р.

**Порядок  
взаємодії зі споживачами фінансових послуг  
та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг  
у Повному товаристві «Віп Ломбард» ТОВ «Новий формат груп» і  
Компанія »**

м. Дніпро 2022 р.

## **1. Загальні положення**

1.1. Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг у Повному товаристві «Віп ломбард» ТОВ «Новий формат груп» і Компанія» (далі – Порядок) є внутрішнім нормативним документом Повного товариства «Віп ломбард» ТОВ «Новий формат груп» і Компанія» (далі – Ломбард), який встановлює порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг у Ломбарді.

1.2. Порядок розроблений з урахуванням вимог та положень Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року № 153, Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04 серпня 2022 року № 170, іншого чинного законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду у сфері надання фінансових послуг, захисту прав споживачів фінансових послуг та захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

- заявник – споживач фінансових послуг або його законний представник / уповноважена особа, якому надані відповідні повноваження в порядку, передбаченому законодавством України;

- звернення заявника – адресовані Ломбарду пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги заявника, викладені ним в письмовій (паперовій або електронній) чи усній формі;

- споживач фінансових послуг – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у Ломбарді.

Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

1.4. Вимоги цього Порядку є обов'язковими для виконання та поширюється на всіх працівників Ломбарду незалежно від займаної посади.

## **2. Принципи та мета Порядку**

2.1. Цей Порядок розроблено з метою, зокрема:

- забезпечення відповідності діяльності Ломбарду вимогам чинного законодавства України у сфері надання фінансових послуг, взаємодії із споживачами фінансових послуг та захисту їх прав і законних інтересів, захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

- виключення ризиків, пов'язаних з притягненням Ломбарду до відповідальності за порушення законодавства у сфері надання фінансових послуг, взаємодії із споживачами фінансових послуг та захисту їх прав і законних інтересів, захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

- запровадження, визначення у Ломбарді загальних вимог (процедур, порядку, правил) щодо належної організації роботи із надання фінансових послуг, взаємодії із споживачами фінансових послуг, захисту їх прав і законних інтересів, порядку розгляду звернень заявників та захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

- захисту ділової репутації Ломбарду та його працівників, забезпечення довіри споживачів фінансових послуг до Ломбарду та його працівників;

- недопущення будь-яких можливих зловживань працівників Ломбарду під час взаємодії із споживачами фінансових послуг, розгляду звернень заявників та обробки персональних даних споживачів фінансових послуг;

- формування у працівників Ломбарду єдиного розуміння заходів щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг, захисту їх прав і законних інтересів, розгляду звернень заявників та захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

2.2. Ломбард під час взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляду звернень заявників керується та дотримується принципів:

- забезпечення законності, яке передбачає, що діяльність Ломбарду здійснюється відповідно до законодавства України;

- гарантування та забезпечення захисту прав і законних інтересів споживачів фінансових послуг;

- забезпечення своєчасного надання споживачам фінансових послуг необхідної, повної, доступної та достовірної інформації відповідно до закону;

- недопущення будь-яких форм дискримінації споживачів фінансових послуг та забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до них;

- об'єктивності, неупередженості розгляду звернень заявників у строки та порядку, встановленому законодавством;

- забезпечення високих стандартів надання фінансових послуг Ломбардом та забезпечення відповідальної ділової поведінки працівників Ломбарду у взаємовідносинах зі споживачами фінансових послуг;

- забезпечення ефективного контролю за якістю надання фінансових та/або супровідних послуг та недопущення порушень законодавства.

### **3. Права і обов'язки Ломбарду та споживача фінансових послуг**

3.1. *Ломбард під час надання фінансових послуг та взаємодії із споживачами фінансових послуг:*

3.1.1. зобов'язаний:

- дотримуватись вимог та положень чинного законодавства України, зокрема у сфері надання фінансових послуг, запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, захисту прав споживачів фінансових послуг, захисту персональних даних під час надання фінансових послуг, взаємодії із споживачами фінансових послуг;

- своєчасно надавати (повідомляти, розкривати) споживачам фінансових послуг у встановленому порядку необхідну, повну та достовірну інформацію, передбачену законодавством України;

- забезпечити захист персональних даних споживачів фінансових послуг відповідно до законодавства України;

- забезпечити належну якість обслуговування та послуг, що надаються споживачам фінансових послуг;

- забезпечити відповідальне ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);

- виконувати свої зобов'язання у повному обсязі та у строки / терміни, встановлені у договорах про надання фінансових послуг, укладених із споживачами фінансових послуг;

- під час здійснення ідентифікації споживача фінансових послуг інформувати його про покладені на Ломбард як суб'єкта первинного фінансового моніторингу зобов'язання щодо обробки Ломбардом персональних даних для цілей запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Обробка персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» здійснюється без отримання згоди суб'єкта персональних даних.

Ломбард має також інші обов'язки, встановлені / передбачені чинним законодавством України та договорами із споживачами фінансових послуг.

#### 3.1.2. має право:

- витребувати та отримувати від споживачів фінансових послуг інформацію та документи, з метою виконання Ломбардом вимог законодавства України у сфері надання фінансових послуг, запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, зокрема для здійснення належної перевірки клієнтів (у тому числі ідентифікації та верифікації) та виконання інших вимог законодавства України;
- на обробку персональних даних споживачів фінансових послуг, з урахуванням вимог та положень законодавства України, зокрема у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Ломбард має також інші права, встановлені / передбачені чинним законодавством України та договорами із споживачами фінансових послуг.

#### 3.2. Ломбард під час розгляду звернень заявників:

##### 3.2.1. зобов'язаний:

- дотримуватись вимог законодавства України про звернення громадян;
- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення заявників;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу заявника до відповідної інформації при розгляді звернення заявника скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає звернення заявника;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку із зверненням заявника рішень;
- письмово повідомляти заявника про результати перевірки його звернення і суть прийнятого рішення;
- у разі визнання звернення необґрунтованим роз'яснити порядок оскарження прийнятого за ним рішення.

Ломбард має також інші обов'язки, встановлені / передбачені законодавством України про звернення громадян.

##### 3.2.2. має право:

- повернути заявнику його звернення, оформлене без дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», з відповідним роз'ясненням у встановлені у законі строки;
- повернути заявнику звернення, у разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою Ломбарду, з відповідним роз'ясненням у встановлені у законі строки;
- не розглядати письмове звернення заявника без зазначення у ньому місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство і визнається анонімним;
- не розглядати повторні звернення від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше звернення вирішено по суті;
- визначати органи управління або посадових осіб Ломбарду, уповноважених на розгляд звернень заявників;
- встановлювати строки / терміни розгляду звернень заявників з урахуванням та дотриманням строків, встановлених у Законі України «Про звернення громадян».

Ломбард має також інші права, встановлені / передбачені законодавством України про звернення громадян.

#### 3.3. Споживач фінансових послуг перед та під час отримання фінансових послуг:

##### 3.3.1. має право:

- на належну якість отримуваної фінансової та/або супутньої послуги та обслуговування;
- на своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або супутню послугу, про Ломбард у визначеному чинним законодавством України обсязі та порядку;
- на конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- на добровільне прийняття рішення про отримання фінансової та/або супутньої послуги;
- на захист своїх прав, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів.

Споживач фінансових послуг має також інші права, встановлені / передбачені чинним законодавством України та договорами, укладеними ним із Ломбардом.

#### 3.3.2. зобов'язаний:

- перед укладенням з Ломбардом договору про надання ним фінансових послуг уважно ознайомитися з інформацією про умови надання цих послуг, порядком їх надання;
- у разі нерозуміння умов надання фінансових послуг, порядком їх надання, умов договору та правил Ломбарду про надання фінансових послуг звернутися за роз'ясненням до Ломбарду перед отриманням послуги та/або перед укладанням договору;
- дотримуватися умов договору, укладеному з Ломбардом;
- надавати Ломбарду достовірну та актуальну інформацію, документи, необхідні для отримання послуги та під час виконання договору, укладеному з Ломбардом, у тому числі з метою дотримання та виконання Ломбардом вимог законодавства у сфері надання фінансових послуг, вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, зокрема для здійснення належної перевірки клієнтів (у тому числі ідентифікації та/або верифікації) та виконання інших вимог законодавства у цій сфері.

Споживач фінансових послуг має також інші обов'язки, встановлені / передбачені чинним законодавством України та договорами, укладеними ним із Ломбардом.

#### 3.4. Споживач фінансових послуг у разі звернення до Ломбарду:

##### 3.4.1. має право:

- у будь-який час звернутись до Ломбарду із зверненням щодо надання Ломбардом фінансових послуг;
- особисто викласти аргументи посадовій особі Ломбарду, що перевіряла звернення заявника, та брати участь у перевірці поданого звернення;
- знайомитися з матеріалами перевірки свого звернення;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Ломбардом;
- бути присутнім при розгляді звернення;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержувати письмову відповідь про результати розгляду звернення;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Споживач фінансових послуг має також інші права, встановлені / передбачені чинним законодавством України у сфері звернення громадян.

##### 3.4.2. зобов'язаний:

- оформлювати звернення відповідно до вимог, встановлених Законом України «Про звернення громадян»;
- додавати наявні у споживача фінансових послуг рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення.

Споживач фінансових послуг має також інші обов'язки, встановлені / передбачені чинним законодавством України у сфері звернення громадян.

Споживач фінансових послуг при поданні до Ломбарду звернень повинен не допускати подання звернень, яке містить, зокрема ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівників та інших посадових осіб Ломбарду, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, використання / зазначення чого у зверненні відповідно до статті 26 Закону України «Про звернення громадян» тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

#### **4. Порядок надання споживачам фінансових послуг інформації**

4.1. Надання споживачам фінансових послуг інформації у Ломбарді здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України, яким встановлено обсяг та порядок розкриття / надання інформації, зокрема Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 р. № 153, Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05.11.2021 р. № 114.

4.2. Споживач фінансових послуг має право отримувати та вимагати надання Ломбардом визначеної законодавством України інформації, а Ломбард надає споживачу фінансових послуг інформацію у порядку та обсязі, встановленому законодавством.

4.3. Ломбард на власному вебсайті розміщує / розкриває інформацію про Ломбард, про умови та порядок діяльності Ломбарду, іншу інформацію, розміщення / розкриття якої вимагається законодавчими актами України та нормативно-правовими актами Національного банку України, яка включає, зокрема:

1) інформацію про Ломбард:

повне найменування Ломбарду відповідно до його установчих документів та відомостей з ЄДРПОУ;

комерційне (фірмове) найменування Ломбарду відповідно до його установчих документів (за наявності);

про торговельні марки (знаки для товарів і послуг), які використовуються Ломбардом для надання ним відповідних видів фінансових послуг, шляхом розміщення наявного зображення позначень, які є об'єктом торговельної марки, свідоцтва про реєстрацію / заявки на торговельну марку (знак для товарів та послуг) (за наявності) або документів, які підтверджують наявність інших правових підстав використання торговельних марок (знаків для товарів і послуг);

відомості про державну реєстрацію Ломбарду в ЄДРПОУ: дата та номер запису про державну реєстрацію юридичної особи - ломбарду;

ідентифікаційний код ЄДРПОУ Ломбарду;

відомості про місцезнаходження Ломбарду: місцезнаходження відповідно до відомостей з ЄДРПОУ із зазначенням поштового індексу, області, району, населеного пункту, району населеного пункту (за наявності), вулиці, номера будинку, номера корпусу (за наявності), номера офісу (квартири) (за наявності) та фактична адреса місця провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг, якщо місцезнаходження Ломбарду не збігається з місцем провадження такої діяльності, із зазначенням поштового індексу, області, району, населеного пункту, району населеного пункту (за наявності), вулиці, номера будинку, номера корпусу (за наявності), номера офісу (квартири) (за наявності);

відомості щодо включення Ломбарда до Державного реєстру фінансових установ, шляхом розміщення: інформації про дату та номер рішення про його внесення до Державного реєстру фінансових установ, копії свідоцтва про його реєстрацію та/або гіперпосилання, що забезпечує перенаправлення (відсилання) на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій можливо перевірити таку інформацію;

перелік власних вебсайтів Ломбарду, які використовуються ним для надання відповідних видів фінансових послуг та на яких здійснюється інформування про умови та порядок діяльності Ломбарду, умови та порядок надання ним фінансових послуг, а також обслуговування клієнтів;

контактний телефон Ломбарду, адреса його електронної пошти та адреса, за якою у Ломбарді приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

відомості про режим робочого часу Ломбарду, протягом якого здійснюється надання відповідних видів фінансових послуг, а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви;

перелік відокремлених підрозділів Ломбарду із зазначенням таких відомостей: повне найменування відокремленого підрозділу; ідентифікаційний код відокремленого підрозділу в ЄДРПОУ; дата створення відокремленого підрозділу; прізвище, ім'я, по батькові та назва посади керівника відокремленого підрозділу; місцезнаходження відокремленого підрозділу із зазначенням поштового індексу, області, району, населеного пункту, району населеного пункту (за наявності), вулиці, номера будинку, номера корпусу (за наявності), номера офісу (квартири) (за наявності); перелік фінансових послуг, які надаються через відокремлений підрозділ; режим робочого часу відокремленого підрозділу, а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви; номер(и) телефону для звернень клієнтів і режим його (їх) роботи, адреси електронної скриньки та поштової адреси для листування з відокремленим підрозділом; дату закриття відокремленого підрозділу і контактну інформацію для звернень клієнтів у такому випадку;

річна фінансова звітність Ломбарду разом з аудиторським звітом, що підтверджує її достовірність, та звітні дані про діяльність Ломбарду, 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 (інформація про основні показники діяльності ломбарду на підставі поданої ним до Національного банку України звітності шляхом розміщення на власному вебсайті показників в обсязі, який підлягає опублікуванню на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку України);

відомості про склад виконавчого органу Ломбарду шляхом розміщення прізвищ, імен та по батькові і назв посад осіб, призначених до виконавчого органу Ломбарду;

інформація про структуру власності Ломбарду в обсязі та порядку, визначених Положенням про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг, затвердженим постановою Правління НБУ від 14.04.2021 року №30;

2) інформацію про фінансові послуги, які надає Ломбард:

перелік фінансових послуг, на надання яких має право Ломбард, із зазначенням назв ліцензій на провадження діяльності з надання фінансових послуг, дати рішення про видачу ліцензії та/або гіперпосилання, що забезпечує перенаправлення (відсилання) на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій можливо перевірити такі відомості;

інформація про умови та порядок надання Ломбардом фінансових послуг шляхом розміщення на вебсайті копій внутрішніх правил, якими визначено умови та порядок надання тих видів фінансових послуг, що надаються клієнтам, із зазначенням дати набрання чинності цих правил;

інформація/відомості про вартість, ціни, тарифи, розміри плати (проценти) щодо фінансових послуг (залежно від виду фінансової послуги): загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат; вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;

3) інформація щодо договорів про надання фінансових послуг:

наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг; строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору; мінімальний строк дії договору (якщо застосовується); наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права

дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій; порядок внесення змін та доповнень до договору; неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;

усі редакції публічної частини договору про надання фінансових послуг із зазначенням строку їх дії (у разі укладання договору про надання фінансових послуг шляхом приєднання) та/або примірні/типові договори про надання клієнтам кожного виду фінансових послуг;

4) інформація про механізм захисту прав споживачів фінансових послуг: можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг; наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;

5) інформація відповідно до Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитодавця, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління НБУ від 09 липня 2021 року № 79, щодо врегулювання простроченої заборгованості (зокрема, щодо залучення колекторських компаній, відступлення права вимоги за договорами, етичної поведінки при взаємодії із споживачем);

б) порядок розгляду Ломбардом звернень споживачів фінансових послуг;

7) контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Ломбарду;

8) адреса електронної пошти, місцезнаходження та номер телефону (гарячої лінії, контакт-центру), за якими Ломбардом приймаються повідомлення споживачів фінансових послуг, його близьких осіб, представників, спадкоємців про належність особи до захищеної категорії, перелік яких встановлено у пункті 6<sup>2</sup> розділу IV «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про споживче кредитування».

4.4. Споживач фінансових послуг може ознайомитись з актуальною інформацією про Ломбард, про умови та порядок діяльності Ломбарду, а також з іншою інформацією у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг, яку Ломбард розміщує в обсязі, встановленому чинним законодавством України.

4.5. Перед укладанням договору про надання фінансових послуг Ломбард повідомляє споживача фінансових послуг інформацію про:

1) Ломбард в обсязі, передбаченому частиною другою статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;

2) контактну інформацію органу, який здійснює Державне регулювання щодо діяльності Ломбарду;

3) фінансову послугу – загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач фінансових послуг, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) договір про надання фінансових послуг: наявність у споживача фінансових послуг права на відмову від договору про надання фінансових послуг; строк, протягом якого споживачем фінансових послуг може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору; мінімальний строк дії договору; наявність у споживача фінансових послуг права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій; порядок внесення змін та доповнень до договору; неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг: можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг; наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

Інформація надається споживачу фінансових послуг у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання споживачу фінансових послуг доступу до такої інформації на вебсайті Ломбарду.

4.6. Під час надання інформації споживачу фінансових послуг Ломбард дотримується вимог законодавства про мови та про захист прав споживачів.

## **5. Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг**

## **при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

5.1. Врегулювання простроченої заборгованості у Ломбарді здійснюється у відповідності з вимогами чинного законодавства України, цього Порядку та інших внутрішніх документів Ломбарду у сфері взаємодії Ломбарду із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про надання Ломбардом фінансового кредиту (далі – договір фінансового кредиту), укладеними між споживачами фінансових послуг та Ломбардом.

5.2. Погашення простроченої заборгованості здійснюється Ломбардом за рахунок предмета застави, наданого споживачем фінансових послуг в якості забезпечення його зобов'язань за договором фінансового кредиту, після звернення стягнення Ломбардом на цей предмет у зв'язку з невиконанням споживачем фінансових послуг зобов'язань, забезпечених заставою. Спосіб звернення стягнення, шляхи відчуження предмета застави у разі невиконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором фінансового кредиту визначаються умовами договору, укладеного споживачем фінансових послуг із Ломбардом, та чинним законодавством України.

Діяльність з врегулювання простроченої заборгованості Ломбард розпочинає не раніше наступного дня з дати, зазначеної в договорі фінансового кредиту як дата виконання споживачем фінансових послуг своїх зобов'язань за цим договором (повернення суми отриманого фінансового кредиту, сплати відсотків за користування ним та інших платежів відповідно до договору фінансового кредиту або відповідно до законодавства України).

5.3. При виникненні у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту працівники Ломбарду можуть взаємодіяти із споживачем фінансових послуг з метою донесення до нього інформації про наявність простроченої заборгованості за договором, набуття Ломбардом права звернення стягнення на предмет застави та про звернення Ломбардом стягнення на предмет застави і його відчуження (реалізації) у разі непогашення простроченої заборгованості.

Така взаємодія працівниками Ломбарду здійснюється у наступному порядку:

- здійснення взаємодії працівниками Ломбарду розпочинається не раніше наступного дня з дати, зазначеної в абзаці другому пункту 5.2 цього Порядку;

- подальша (наступна) взаємодія можлива виключно у випадку отримання працівниками Ломбарду від споживача фінансових послуг згоди на подальшу (наступну) взаємодію;

- працівники Ломбарду негайно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту і подальша (наступна) взаємодія не здійснюється після отримання від споживача фінансових послуг відмови від взаємодії та/або відмови від погашення простроченої заборгованості. Працівники Ломбарду зобов'язані приймати відмову від взаємодії та/або відмову від погашення простроченої заборгованості незалежно від способу та форми надання такої відмови, яка може бути надана у будь-якій обраній споживачем фінансових послуг спосіб та формі, зокрема усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії, або шляхом надсилання текстових та інших повідомлень [sms-повідомлення, направлення повідомлень через месенджери (Viber, Telegram, тощо)] через засоби телекомунікації. У цьому разі Ломбард здійснює дії щодо задоволення своїх вимог та погашення простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту за рахунок предмета застави.

5.4. Ломбард не залучає до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію та не відступає право вимоги за договорами фінансового кредиту новому кредитору.

5.5. Ломбард при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює взаємодію з особами, які не є стороною договору фінансового кредиту, та не повідомляє цим особам інформацію, зокрема про укладення споживачем фінансових послуг із Ломбардом договору фінансового кредиту, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям споживача фінансових послуг, а також в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

5.6. Ломбард дотримується вимог щодо взаємодії із спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту, визначених у статті 25 Закону України «Про споживче кредитування», Положенні про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04 серпня 2022 року № 170 (далі – Положення №170), та в цьому Порядку, під час взаємодії з близькою особою споживача фінансових послуг, яка є спадкоємцем.

5.7. У разі якщо особа діє як представник споживача фінансових послуг, Ломбард як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог частини дев'ятнадцятої статті 11 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» перевіряє на підставі офіційних документів наявність у цієї особи відповідних повноважень, а також здійснює ідентифікацію та верифікацію такої особи.

5.8. Взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється у Ломбарді шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

- надсилання текстових та інших повідомлень [sms-повідомлення, направлення повідомлень через месенджери (Viber, Telegram, тощо)] через засоби телекомунікації (засоби зв'язку) з використанням контактних даних споживача фінансових послуг, які ним надані Ломбарду під час укладання та дії договору фінансового кредиту, зокрема номеру телефону, електронної пошти.

5.9. Споживач фінансових послуг, його представник, спадкоємець під час взаємодії з Ломбардом при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання Ломбардом вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи.

5.10. Під час першої взаємодії споживачу фінансових послуг, його представнику, спадкоємцю у рамках врегулювання простроченої заборгованості повідомляється:

1) повне найменування Ломбарду, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника Ломбарду, який здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем, або ім'я та індекс, за допомогою якого Ломбард однозначно ідентифікує працівника Ломбарду, який здійснює взаємодію;

3) правову підставу взаємодії [реквізити договору фінансового кредиту (номер та дату договору), укладеного Ломбардом із споживачем фінансових послуг та за яким виникла прострочена заборгованість];

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту), розмір інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором фінансового кредиту або відповідно до закону.

Ломбард на вимогу споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надає документи, що підтверджують інформацію про розмір простроченої заборгованості та розмір інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором фінансового кредиту або відповідно до закону, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі

фінансового кредиту адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Ломбард не здійснює повторну взаємодію за власною ініціативою із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем до моменту надання документів, що підтверджують розмір простроченої заборгованості та розмір інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором фінансового кредиту або відповідно до закону. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- у разі направлення таких документів електронною поштою – момент отримання Ломбардом підтвердження направлення споживачу фінансових послуг, його представнику, спадкоємцю підтвердних документів;

- у разі направлення таких документів поштовим відправленням – 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Ломбардом рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Ломбардом раніше зазначеного 10-денного строку.

5.11. Ломбард під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, повідомляє:

1) повне найменування Ломбарду;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника Ломбарду, який здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Ломбард однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію;

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту.

Повідомлення споживачу фінансових послуг, його представнику, спадкоємцю інформації, передбаченої в цьому пункті Порядку, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію, визначену в цьому пункті Порядку.

5.12. Ломбард надає інформацію, визначену у пункті 5.10 цього Порядку (під час першої взаємодії) або в пункті 5.11 цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

1) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень через засоби зв'язку);

2) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування фізичної особи).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця при врегулюванні простроченої заборгованості, що здійснюється через оператора мобільного зв'язку або інші сервіси для відправки sms-повідомлень, належить до однієї взаємодії, якщо інформація, визначена у підпунктах 1–3 пункту 5.11 цього Порядку, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

Під час здійснення взаємодії шляхом надсилання текстових, інших повідомлень через засоби зв'язку Ломбард не використовує (не зазначає) у цих повідомленнях гіперпосилання на вебсайт Ломбарду, де розміщено інформацію, визначену у підпунктах 1–3 пункту 5.11 цього Порядку.

5.13. Ломбард здійснює обробку виключно персональних даних споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця обов'язок з обробки яких покладений на Ломбард

законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Ломбард при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача фінансових послуг (які не є спадкоємцями), оскільки договорами фінансового кредиту не передбачено взаємодію з такими особами, а також не здійснює обробку таких даних про споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача фінансових послуг, його близьких осіб, його представника, спадкоємця (крім випадків створення, зберігання, використання

таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків).

5.14. Взаємодія Ломбарду із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі можлива виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню.

Взаємодія із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не здійснюється Ломбардом за місцем проживання/реєстрації особи (крім випадків, коли це місце зустрічі попередньо узгоджено на прохання особи) та за місцем роботи особи.

Згода споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Ломбард отримує окрему згоду споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надає інформацію про:

- мету проведення особистої зустрічі;
- місце, дату і час проведення особистої зустрічі;

прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника Ломбарду, який здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем від імені Ломбарду, а також правову підставу на вчинення таких дій;

фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;

необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Ломбард не здійснює взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором фінансового кредиту та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі). Укладення споживачем фінансових послуг договору фінансового кредиту з Ломбардом не вважається згодою споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця на проведення особистої зустрічі з ним при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

Працівник Ломбарду під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості:

- пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Ломбарду (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);

- здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, з яким було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівник Ломбарду зобов'язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

5.15. Ломбард на виконання вимог законодавства щодо його обов'язків при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) розміщає на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), у разі використання його Ломбардом для надання фінансових послуг, а також у місцях надання фінансових послуг споживачам фінансових послуг інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України;

2) здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем не більше двох разів на добу за одним договором фінансового кредиту, крім додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою;

3) не здійснює взаємодію з власної ініціативи із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) отримує від споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця волевиявлення на здійснення взаємодії з ним при врегулюванні простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту більше двох разів на добу у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою;

5) здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості, попереджає особу про таке фіксування та зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію, протягом трьох років після такої взаємодії;

6) використовує альфа-ім'я Ломбарду, яке відповідає вимогам Положення №170, для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів та проведення особистих зустрічей);

7) дотримується встановленої пунктом 21 розділу III Положення №170 заборони на отримання згоди споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій Ломбардом та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установами та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Ломбарду у разі використання його для надання послуг;

8) вживає заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця;

9) припиняє взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років;

10) забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений у пункті 5.8 цього Порядку, зокрема використовує шрифт однакового розміру та уникає злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень;

11) не здійснює надмірну взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості. Взаємодія здійснюється шляхом, передбаченим Законом України «Про споживче

кредитування» та відповідно до умов її проведення, передбачених зазначеним законом та Положенням №170;

12) дотримується вимог щодо заборони під час здійснення взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості:

- використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;

- завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» (під час першої взаємодії) або в пункті 27 розділу III Положення №170 (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

- повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором фінансового кредиту, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

- оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», а саме щодо відповідних відомостей та інформації про боржників, які є пов'язаними з Ломбардом особами, що прострочили виконання зобов'язань (за основною сумою та процентами) перед Ломбардом на строк понад 180 днів, а також вимоги Ломбарду до таких боржників;

- поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

- надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження Ломбарду;

- повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

- вводити в оману щодо:

розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

належності Ломбарду до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

наявності у Ломбарда правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;

можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором фінансового кредиту;

прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

правового статусу договору фінансового кредиту;

допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

- вимагати від представника та/або спадкоємця, з яким здійснюється взаємодія:

примувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел;

- повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору фінансового кредиту, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця), таку інформацію під час взаємодії;

- вимагати погашення простроченої заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором фінансового кредиту або законом;

- вимагати погашення простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту шляхом укладення нового договору фінансового кредиту (уключаючи укладення нового договору фінансового кредиту в іншого кредитодавця);

13) не здійснює / не вчиняє дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також не використовує погрози, шантаж, не вчиняє інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

14) не приховує інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу фінансових послуг, його представнику, спадкоємцю, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

15) не здійснює з власної ініціативи безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- є особою з інвалідністю I групи;
- є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність зазначених обставин, їх наявність вважається непідтвердженою;

16) дотримується під час взаємодії інших вимог, встановлених законодавством до Ломбарду.

5.16. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором фінансового кредиту, здійснюються виключно за рахунок коштів Ломбарду. На споживача фінансових послуг не покладається обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.

5.17. **У період воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування** врегулювання простроченої заборгованості у Ломбарді здійснюється з дотриманням вимог, встановлених пунктом 6<sup>2</sup> розділу IV Прикінцеві та перехідні положення Закону України «Про споживче кредитування» щодо етичної поведінки під час врегулювання простроченої заборгованості у зазначений період із захищеними категоріями осіб, до яких віднесено:

а) військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;

б) військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;

в) членів сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;

г) осіб – які перебувають у полоні, з якими втрачено зв'язок, зниклих безвісти.

Ломбард у період воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування не взаємодіє за власною ініціативою:

- із споживачем фінансових послуг, який повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності споживача фінансових послуг до захищеної категорії повідомили його близькі особи або його представники, спадкоємці;

- з близькими особами споживача фінансових послуг, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого споживача фінансових послуг.

Споживач фінансових послуг, який належить до захищеної категорії осіб та має бажання на період воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування припинити взаємодію з Ломбардом, його близькі особи, представники, спадкоємці повідомляє/повідомляють Ломбард про таке волевиявлення та про належність споживача фінансових послуг до захищеної категорії за допомогою будь-якого засобу комунікації, реквізити якого розміщено на вебсайті Ломбарду, та надає/надають копії підтвердних документів про належність споживача фінансових послуг до захищеної категорії осіб. Ломбард розміщає на головній сторінці свого вебсайту адресу електронної пошти, місцезнаходження та номер телефону, за якими приймаються повідомлення про належність особи до захищеної категорії.

Ломбард невідкладно припиняє взаємодію із зазначеними у цьому пункті Порядку особами після отримання повідомлення про бажання споживача фінансових послуг припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії осіб з копіями підтвердних документів, перелік яких встановлено пунктом 6<sup>2</sup> розділу IV Прикінцеві та перехідні положення Закону України «Про споживче кредитування», про належність споживача фінансових послуг до захищеної категорії осіб.

Споживач фінансових послуг, який втратив належність до захищеної категорії осіб, зобов'язаний повідомити про це Ломбард протягом 30 календарних днів з дня втрати належності.

Ломбард має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача фінансових послуг до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому проходить службу такий споживач фінансових послуг, територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача фінансових послуг на військову службу, державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, – щодо інформації, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

Після отримання повідомлення споживача фінансових послуг про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит із зазначенням, що споживач фінансових послуг не належить до захищеної категорії, Ломбард має право відновити взаємодію за власною ініціативою із таким споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником споживача фінансових послуг.

5.18. Працівники Ломбарду, що працюють із простроченою заборгованістю та які залучені до безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем зобов'язані дотримуватися вимог чинного законодавства України та цього Порядку щодо взаємодії із такими особами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Працівники Ломбарду, які приймають участь у процесі врегулювання простроченої заборгованості та взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем, несуть персональну відповідальність відповідно до законодавства за неналежне виконання або невиконання / недотримання чинного законодавства України, яким встановлено порядок, правила та вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), та/або неналежне виконання або невиконання / недотримання вимог цього Порядку.

## **6. Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг.**

6.1. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються Ломбардом у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення заявників, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Ломбардом.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Ломбард приймає та розглядає звернення заявників незалежно від їх політичних поглядів, партійної належності, статі, віку, віросповідання, національності, незнання мови звернення.

6.2. Основними принципами розгляду звернень заявників у Ломбарді є:

- дотримання вимог чинного законодавства України у сфері звернення громадян;
- якісний, своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд звернень заявників, що надійшли до Ломбарду;
- забезпечення споживачам фінансових послуг рівності під час приймання та розгляду їх звернень.

6.3. На звернення заявників до Ломбарду поширюються вимоги, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

6.4. Подання / надсилання звернення до Ломбарду заявником чи законним представником/уповноваженою особою заявника передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення Ломбардом, а також їх поширення в разі пересилання звернення за належністю, якщо питання, порушені в одержаному Ломбардом зверненні, не входять до його повноважень.

6.5. Звернення заявників адресуються Ломбарду або керівнику Ломбарду.

Звернення може бути надіслане / подано до Ломбарду у будь-якій обраній заявником спосіб, зокрема:

- засобами поштового зв'язку на адресу Ломбарду: 49027, м. Дніпро, пр-т Дмитра Яворницького, 20 приміщення 43, ідентифікаційний код 40568440;
- з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну пошту Ломбарду: [viplombar888@gmail.com](mailto:viplombar888@gmail.com);
- під час особистого прийому (особисто звернутись до Ломбарду за його місцезнаходженням);
- засобами телефонного зв'язку за номером: +38 066 999 02 02.

Звернення може бути надіслане / подано до Ломбарду окремим заявником (індивідуальне) або групою заявників (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

6.6. Ломбард приймає та розглядає звернення заявників, оформлення яких відповідає вимогам, встановленим Законом України «Про звернення громадян».

При поданні до Ломбарду письмового звернення відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання), суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Усне звернення викладається заявником на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені ломбардом номери телефонів та реєструється посадовою особою Ломбарду. В усному зверненні заявником зазначається прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження до Ломбарду.

6.7. Ломбард забезпечує облік та реєстрацію звернень заявників відповідно до вимог чинного законодавства України.

Звернення заявників, які надходять до Ломбарду, реєструються в день їх надходження до Ломбарду, а звернення, що надійшли до Ломбарду в неробочий день і час, – наступного робочого дня після дня надходження. Реєстрація звернень заявників здійснюється працівником, уповноваженим на це внутрішніми документами Ломбарду.

6.8. Розгляд звернень заявників, перевірка викладених в них фактів, прийняття рішень відповідно до чинного законодавства і забезпечення їх виконання, повідомлення заявників про наслідки розгляду заяв здійснюється у Ломбарді органами та посадовими особами Ломбарду, до компетенції яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються керівником Ломбарду особисто, а в разі його відсутності – особою, на яку покладено виконання обов'язків керівника.

Звернення заявників, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

6.9. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» у Ломбарді не підлягають розгляду та вирішенню:

- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;

- повторне звернення від одного й того самого споживача фінансових послуг з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Ломбарду, а в разі його відсутності – особою, на яку покладено виконання обов'язків керівника, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

6.10. Звернення заявника, одержане Ломбардом або посадовою особою Ломбарду, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Ломбарду, в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю до відповідного органу чи посадової особи з одночасним повідомленням про це заявника. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення Ломбардом чи посадовою особою Ломбарду, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

6.11. У Ломбарді для мінімізації можливості виникнення конфлікту інтересів розгляд звернень заявників, проведення перевірок викладених в них фактів здійснюється посадовими особами Ломбарду, які не мають особистої зацікавленості в кінцевому результаті.

6.12. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Ломбарду, а в разі його відсутності особа, на яку покладено виконання обов'язків керівника, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому, загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обгрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну.

6.13. Звернення заявника вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обгрунтовану відповідь з посиланням на норми / положення законодавства України, наведеними у контексті обставин, указаних у зверненні, надано відповідь на поставлені заявником питання та вирішено порушені ним питання, повідомлено про відповідні заходи / рішення, вжиті Ломбардом для забезпечення поновлення порушених прав заявника, у разі порушення Ломбардом законодавства України.

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

6.14. Відповідь на звернення заявника надається за підписом керівника Ломбарду або особи, яка виконує його обов'язки.

Ломбард надсилає відповідь на звернення у формі та у спосіб, обраний заявником під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства про звернення громадян.

Відповідь на колективне звернення надсилається на адресу заявника – контактної особи для повідомлення інших заявників або на адресу заявника, який зазначений у зверненні першим.

Звернення заявника, що подане / отримане на особистому прийомі, розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення, якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо. Про результати розгляду звернення заявнику повідомляється письмово або усно, за бажанням заявника.

6.15. Строк розгляду звернень заявників визначається в календарних днях від дня їх надходження (реєстрації), а останнім днем строку розгляду звернень є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

Датою виконання звернення є дата надання остаточної та обґрунтованої відповіді заявнику на його звернення.

6.16. У Ломбарді не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя заявників без їх згоди, інших відомостей, які охороняються законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси заявників. Не допускається з'ясування даних про особу заявника, які не стосуються звернення. На прохання заявника, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

6.17. Ломбард не стягує плату із заявників за розгляд їх звернень.

6.18. З метою захисту своїх прав та інтересів споживач фінансових послуг має право звернутись до Національного банку України, який в межах своїх повноважень, визначених законодавством України, здійснює захист прав споживачів фінансових послуг.

Актуальна інформація, зокрема про порядок та шляхи подання звернень споживачами фінансових послуг розміщена у розділі «Звернення громадян» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>) та у розділі «Захист прав споживачів» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>) офіційного Інтернет-представництва Національного банку України.

Спеціальним підрозділом Національного банку України, який відповідно до своїх повноважень опікується захистом прав споживачів фінансових послуг, є Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України.

6.19. Споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому законодавством України, звернутись до суду за захистом своїх прав та інтересів.

## **7. Контроль за діями працівників Ломбарду, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості**

7.1. Надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості у Ломбарді здійснюється у відповідності з чинним законодавством України та застосування у своїй діяльності необхідних заходів для запобігання порушенню прав споживачів фінансових послуг.

7.2. Ломбард у відносинах із споживачами фінансових послуг керується та дотримується принципів взаємної довіри, поваги та рівноправності, уникнення конфліктних ситуацій та пошуку компромісів.

7.3. Контроль за діями працівників Ломбарду, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, за дотриманням ними законодавства і внутрішніх документів Ломбарду при наданні фінансових послуг та врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється органами управління Ломбарду, створеними відповідно до Засновницького договору Ломбарду, ревізійною комісією (за наявності), керівниками відокремлених та структурних підрозділів Ломбарду, працівниками Ломбарду, зокрема внутрішнім аудитором, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до їх компетенції та повноважень, передбачених внутрішніми документами Ломбарду.

7.4. Задачами внутрішнього контролю у Ломбарді є:

- здійснення контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх документів Ломбарду при здійсненні працівниками Ломбарду операцій з надання фінансових послуг та врегулюванні простроченої заборгованості;

- виявлення випадків порушення та/або невиконання законодавства та внутрішніх документів Ломбарду при здійсненні працівниками Ломбарду операцій з надання фінансових послуг, врегулювання простроченої заборгованості та вжиття органами управління Ломбарду та відповідними посадовими особами Ломбарду своєчасних та дієвих заходів щодо їх припинення;

- аналіз причин, які лежать в основі порушень законодавства та внутрішніх документів Ломбарду при здійсненні працівниками операцій з надання фінансових послуг, врегулювання простроченої заборгованості та вжиття заходів щодо їх попередження.

7.5. Ломбард в процесі виконання працівниками, залученими до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, використовує наступні механізми та засоби контролю за належним виконанням працівниками покладених на них обов'язків, зокрема:

- проходження працівниками Ломбарду відповідного навчання, у тому числі із ознайомлення із вимогами та положеннями законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду, що регулюють діяльність Ломбарду з надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості, до моменту їх залучення до діяльності з надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості;

- організація та проведення перевірок (планових, позапланових, вибіркових) та постійного моніторингу здійснення діяльності працівників Ломбарду з надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості, у тому числі з дотримання працівниками вимог та положень законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду, що регулюють діяльність Ломбарду з надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості;

- організація та проведення постійного аналізу відповідності роботи працівників Ломбарду з надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості вимогам та положенням законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду;

- здійснення контролю за працівниками Ломбарду безпосередньо в процесі здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості;

- об'єктивний розгляд звернень заявників щодо неналежного виконання працівниками Ломбарду своїх обов'язків, порушень / недотримання вимог законодавства під час надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості;

- здійснення у встановленому Національним банком України порядку фіксування дій працівників Ломбарду при врегулюванні простроченої заборгованості;

- застосування програмно-технічних засобів, наявних у Ломбарді, для здійснення контролю за діями працівників Ломбарду, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

7.6. Планові перевірки проводяться відповідно до затверджених органами управління Ломбарду планів проведення внутрішніх перевірок, у тому числі внутрішніх аудиторських.

Внутрішній контроль у вигляді позапланових перевірок здійснюються відповідно до рішень органів управління Ломбарду, у тому числі з метою перевірки відомостей, інформації про порушення працівниками Ломбарду законодавства та внутрішніх документів Ломбарду при здійсненні працівниками Ломбарду операцій з надання фінансових послуг, врегулювання простроченої заборгованості, зазначених у зверненнях заявників, отриманих Ломбардом.

Постійний моніторинг діяльності працівників Ломбарду з надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості здійснюється у ході щоденної поточної діяльності працівників Ломбарду 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 документів Ломбарду у сфері надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості.

## **8. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг**

8.1. Захист персональних даних споживачів фінансових послуг у Ломбарді здійснюється з урахуванням та відповідно до вимог та положень законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду у сфері захисту персональних даних.

8.2. Ломбард вживає заходів щодо забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг на всіх етапах обробки персональних даних, у тому числі за допомогою організаційних та технічних заходів.

З метою запобігання випадкових втрат персональних даних споживачів фінансових послуг або їх знищення, незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних, у Ломбарді вжито відповідні організаційні заходи, зокрема:

- визначено порядок доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг працівників Ломбарду;

- визначено склад працівників Ломбарду, які мають право доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг та право обробки цих даних в залежності від посадових (функціональних) обов'язків працівників;

- визначено порядок ведення обліку операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних споживачів фінансових послуг та доступом до них;

- розроблено план дій на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг, пошкодження технічного обладнання та виникнення надзвичайних ситуацій;

- здійснюється навчання працівників Ломбарду, які мають право доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг та право обробки цих даних.

З метою забезпечення безпеки персональних даних споживачів фінансових послуг у Ломбарді вживаються спеціальні технічні заходи захисту, у тому числі з метою виключення можливого несанкціонованого доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг, що обробляються, та роботи технічного і програмного забезпечення, за допомогою яких здійснюється обробка персональних даних споживачів фінансових послуг, зокрема:

- захист інформації в обліковій та реєструючій системі Ломбарду, яка ведеться в електронному вигляді та яка за допомогою програмного забезпечення здійснює облік споживачів фінансових послуг та обробку їх персональних даних, здійснюється Ломбардом з урахуванням вимог, встановлених у главі 14 розділу II Положенням про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року №153;

- виконання щоденної процедури резервного копіювання бази даних та зберігання резервних копій на окремому носії інформації або на окремому спеціалізованому мережевому апаратному засобі;

- присвоєння кожному працівнику Ломбарду, який відповідно до своїх посадових обов'язків має доступ до облікової та реєструючої системи Ломбарду, індивідуального паролю доступу до системи.

Захист персональних даних споживачів фінансових послуг, які містяться у паперових документах (зокрема, але не виключно, у договорах про надання фінансових послуг, анкетах), забезпечується у Ломбарді шляхом:

- допуску до роботи з персональними даними на паперових носіях лише тих працівників, які мають право доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг та право обробки цих даних відповідно до своїх посадових (функціональних) обов'язків;

- обладнання надійними замками дверей у приміщеннях де зберігаються паперові носії, що містять персональні дані споживачів фінансових послуг;

- зберігання паперових носіїв з персональними даними у сховищах, шафах, сейфах, які не є прямо доступними для сторонніх осіб та надійно зачиняються;

- здійснення обробки персональних даних у приміщеннях Ломбарду, доступ сторонніх осіб до яких обмежено та не допускається без супроводу працівників Ломбарду.

8.3. Працівники Ломбарду допускаються до обробки персональних даних споживачів фінансових послуг в електронному вигляді (обліковій та реєструючій системі Ломбарду) лише

після їх ідентифікації (пароллю). Доступ працівників Ломбарду, які не пройшли процедуру ідентифікації, до обробки персональних даних споживачів фінансових послуг в електронному вигляді, блокується.

8.4. Працівники Ломбарду користуються доступом лише до тих персональних даних (їх частини) споживачів фінансових послуг, які необхідні працівнику у зв'язку з виконанням своїх професійних / посадових обов'язків.

Працівники Ломбарду, які обробляють персональні дані зобов'язані:

- вживати необхідних заходів до запобігання втрати персональних даних, їх неправомірному використанню;

- у будь-якій спосіб не допускати розголошення персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку із виконанням своїх професійних / посадових обов'язків;

- негайно повідомляти свого безпосереднього керівника або керівника Ломбарду про випадки втрати, неумисного знищення електронних та/або паперових носіїв інформації з персональними даними, втрати ключів від приміщень Ломбарду, сейфів, шаф, де зберігаються персональні дані, виявлення ними спроби несанкціонованого доступу до персональних даних, а також про події та факти, які стали їм відомі та які можуть або призвели до зазначених подій.

До обробки персональних даних споживачів фінансових послуг у Ломбарді допускаються лише працівники, які надали письмове зобов'язання про нерозголошення у будь-якій спосіб персональних даних, які їм стали відомі у зв'язку з виконанням професійних / посадових обов'язків. Таке зобов'язання працівників чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

8.5. Датою надання працівнику Ломбарду права доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг (доступу до обробки персональних даних) вважається дата надання працівником зобов'язання про нерозголошення персональних даних, а датою позбавлення права такого доступу вважається дата звільнення працівника або дата переведення працівника на посаду в Ломбарді, виконання обов'язків на якій не пов'язане з обробкою персональних даних.

У разі звільнення працівника або переведення його на іншу посаду, виконання обов'язків на якій не пов'язане з обробкою персональних даних, у Ломбарді з метою унеможливлення доступу такого працівника до персональних даних та їх обробки вживаються відповідні заходи, зокрема:

- блокування (шляхом анулювання пароллю) права доступу працівника до облікової та реєструючої системи Ломбарду, яка ведеться в електронному вигляді та яка за допомогою програмного забезпечення здійснює облік споживачів фінансових послуг та обробку їх персональних даних;

- паперові носії та носії інформації в електронному вигляді, що містять персональні дані споживачів фінансових послуг, передаються іншому працівнику Ломбарду, який має право доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг та їх обробки;

- встановлення обмежень для доступу працівників до приміщень Ломбарду, в яких зберігаються паперові та електронні носії інформації, що містять персональні дані споживачів фінансових послуг, без супроводу працівника, який має право доступу до персональних даних споживачів фінансових послуг та право обробки цих даних відповідно до своїх посадових (функціональних) обов'язків.

8.6. Персональні дані споживачів фінансових послуг зберігаються Ломбардом у строк не більше ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки, якщо інше не передбачено чинним законодавством, зокрема протягом строку, визначеного законодавством України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

## **9. Відповідальність за виконання вимог Порядку**

9.1. Працівники Ломбарду, незалежно від займаної посади, несуть персональну відповідальність за дотриманням вимог та положень цього Порядку.

9.2. Працівники Ломбарду, які порушили вимоги та положенні цього Порядку, можуть бути притягнуті до відповідальності згідно із чинним законодавством України.

## **10. Прикінцеві положення**

10.1. Цей Порядок набирає чинності з дати його затвердження та діє до його скасування або затвердження та набуття чинності Порядку в новій редакції.

10.2. Зміни та доповнення до цього Порядку оформлюються окремим документом або шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.

10.3. Усі питання, не врегульовані / не передбачені цим Порядком регулюються / вирішуються нормами чинного законодавства України та відповідними внутрішніми документами Ломбарду.

10.4. У разі невідповідності цього Порядку або будь-якої його частини чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі у разі внесення змін до законодавства України, прийняття нових нормативно-правових актів Національного банку України, цей Порядок буде діяти в частині, що не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.

---

### **Додаток 1**

до Порядку взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг у Повному Товаристві «Віп ломбард» ТОВ «Новий формат груп» і Компанія»

*Примірна форма заяви, скарги, тощо*

\_\_\_\_\_»  
«Ломбард  
(зазначити посаду керівника ломбарду)

\_\_\_\_\_»  
(зазначити найменування ломбарду)

\_\_\_\_\_—  
(зазначити П.І.Б. керівника ломбарду)

\_\_\_\_\_—  
[зазначити прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)]

\_\_\_\_\_—  
заявника; зазначити повну адресу місця проживання

\_\_\_\_\_—  
(або місце перебування): поштовий індекс, область,

\_\_\_\_\_—  
район, населений пункт, вулиця, номер будинку,  
номер

\_\_\_\_\_—  
корпусу (за наявності), номер квартири (за наявності)]

Контактний телефон:

Адреса електронної пошти:

\_\_\_\_\_»  
(зазначити, що подається: заява, скарга, тощо)

\_\_\_\_\_»  
[зазначити у довільній формі, зокрема суть порушеного питання, заяви чи скарги,

\_\_\_\_\_»  
у тому числі інформацію про договір, який укладений заявником із Ломбардом (у разі, якщо заява, скарга

\_\_\_\_\_»  
стосується цього договору), а також іншу інформацію, яку заявник вважає за необхідне зазначити]

Підписанням цієї \_\_\_\_\_ (зазначити: заяви, скарги, тощо), я надаю згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Додаток: (зазначити документи, їх копії, тощо, які заявник додає до заяви, скарги, та які необхідні для розгляду його заяви, скарги)

\_\_\_\_\_»  
(дата)

\_\_\_\_\_»  
(підпис заявника)

\_\_\_\_\_»  
(ініціали, прізвище заявника)