

## ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

### Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

1. Забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);
2. Забезпечення своєчасного надання в обсязі, передбаченому чинним законодавством, повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги та умови їх надання, суб'єкта господарювання, який надає фінансові послуги та його фінансового стану;
3. Доведення до відома споживачів фінансових послуг інформації щодо відповідальності, ризиків та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
4. Сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
5. Забезпечення відповідальної поведінки осіб, які надають фінансові послуги та їх уповноважених представників;
6. Забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
7. Забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;
8. Створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг.

### ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

1. Ломбард **НЕ ЗАЛУЧАЄ КОЛЕКТОРСЬКУ КОМПАНІЮ** для врегулювання простроченої заборгованості.

2. Діяльність із врегулювання простроченої заборгованості Ломбард розпочинає з **7** дня прострочення виконання зобов'язань за договором про надання фінансового кредиту.

#### **3. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості.**

- Погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок примусової реалізації предмета застави, наданого Позичальником в якості забезпечення зобов'язань за договором фінансового кредиту;

- Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження заставленого майна, в разі невиконання Позичальником зобов'язань за договором про надання фінансового кредиту - визначаються умовами договору про надання фінансового кредиту та чинним законодавством;

- Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Позичальником договору фінансового кредиту, його умови, стан виконання, наявність простроченої

заборгованості та її розмір особам, які не є стороною договору фінансового кредиту. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації спадкоємцям, представникам Позичальника за довіреністю, посвідченою згідно чинного законодавства, органам державної влади у випадках передбачених законодавством;

- Ломбард не взаємодіє з третіми особами (які не є стороною договору про надання фінансового кредиту) при врегулюванні простроченої заборгованості Позичальника за договором фінансового кредиту.

#### **4. Вимоги щодо етичної поведінки при взаємодії із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості.**

4.1. Взаємодія Ломбарду із Позичальником при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється виключно шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що Позичальник не заперечує проти проведення з ним зустрічі та попередньо надав 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, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Ломбарду, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

4.2. Під час першої взаємодії із Позичальником у рамках врегулювання простроченої заборгованості Ломбард повідомляє:

- своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;-
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника Ломбарду, який здійснює взаємодію із Позичальником.
- правову підставу взаємодії;
- розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про надання кредиту або відповідно до закону.

4.3. За наявності вимоги Позичальника Ломбард протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надає документи, що підтверджують інформацію щодо розміру простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розміру неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про надання кредиту або відповідно до закону. Документи, що підтверджують зазначену інформацію надаються Ломбардом особисто

Позичальник або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про надання фінансового кредиту адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

5. Ломбард за власною ініціативою повторно не здійснює взаємодію із Позичальником до моменту надання підтвердних документів щодо розміру простроченої заборгованості, розміру неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про надання кредиту або відповідно до закону. Моментом надання Ломбардом Позичальнику відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:
  - 5.1. момент отримання Ломбардом підтвердження направлення Позичальнику підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
  - 5.2. 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.
6. Ломбард здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Про таке фіксування Ломбард попереджає Позичальника.
7. Ломбард зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.
8. Ломбард здійснює обробку виключно персональних даних Позичальника, 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.
9. Ломбард не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних.
10. Ломбард дотримується вимог щодо взаємодії із Позичальником під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).
11. Ломбарду при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:
  - здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, ставлять під загрозу його життя, здоров'я, ділову репутацію, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
  - вводити Позичальника в оману щодо:
    - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника у разі невиконання умов договору про надання кредиту;
    - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Ломбарду до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

г) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

- взаємодіяти із Позичальником більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за його власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії Позичальнику передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

- використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника протягом більше 30 хвилин на добу;

- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

- будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, якщо надання такої згоди передбачено договором ) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

- вимагати від Позичальника, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про надання кредиту або законом;

- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про надання кредиту або законом;

- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його

інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

- проводити особисті зустрічі із Позичальником без попереднього погодження ним таких зустрічей;

- будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником договору про надання кредиту з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

12. Ломбард має право для донесення до Позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про надання кредиту при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Позичальником у процесі укладення, виконання та припинення договору про надання кредиту. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Ломбарду покладається на Позичальника.

13. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Позичальником здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про надання кредиту, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

14. Якщо під час першої взаємодії Ломбарду з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Ломбард негайно припиняє здійснення такої обробки.

15. Ломбард не покладає на Позичальника обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про надання кредиту здійснюються виключно за рахунок коштів Ломбарду.

## **Контакти для звернення у разі порушення прав споживачів:**

### **1. Звернення безпосередньо до фінансової установи.**

Центр обслуговування клієнтів

Тел./Факс: (057) 717-98-35 (адміністративні питання)

Тел.: (057) 704-36-49; (050) 345-93-55; (067)543-79-52 (спеціаліст по роботі з клієнтами)

E-mail: darsmail@ukr.net

Адреса: 61002, Харків, вул. Чернишевського, 85/14

### **2. Звернення до Національного банку України.**

Онлайн-форма на вебсайті <https://bank.gov.ua>

E-mail: nbu@bank.gov.ua

Контакт-центр 0 800 505 240.

У зверненні важливо розповісти суть питання, вказати установу, якої стосується звернення, ваше прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту.

### **3. Головне управління Держпродспоживслужби в Харківській області**

Адреса: 61166, м. Харків, пр.Науки, 40, 6 поверх

м.Харків, Адреса web-сайту: <http://kh-consumer.gov.ua/>

E-mail загальний: [gudpss@kh-consumer.gov.ua](mailto:gudpss@kh-consumer.gov.ua)

Контактна інформація для надсилання звернень:

Поштова адреса 61166, Харків, пр-т Науки, 40, 6-й поверх

Телефон (057) 725-19-02