

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Директора

ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ»

18.06.2024 №16/ОД



**Порядок взаємодії із споживачами фінансових
послуг («Клієнтами») ПОВНОГО ТОВАРИСТВА
ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ» ТОВ «МЕРКУРІ
ТЕХНОЛОДЖИ» І КОМПАНІЯ та іншими особами
при врегулюванні простроченої заборгованості
(вимог щодо етичної поведінки)
(нова редакція)**

м. Одеса
2024 рік

Цей Порядок розроблений відповідно до вимог Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про споживче кредитування», «Про захист прав споживачів», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг», нормативних актів Національного банку України, у тому числі Постанови Правління НБУ від 04.08.2022 №170 «Про затвердження Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), Постанови Правління Національного Банку України від 29.12.2023 року №199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг».

Національний Банк України здійснює нагляд за дотриманням вимог законодавства про захист прав споживачів як складову нагляду за ринковою поведінкою, забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів у межах своєї компетенції, визначеної законом.

1. Загальні положення. Права та обов'язки споживачів. Принципи здійснення діяльності ломбардом.

1.1. Визначення термінів:

- **ломбард** – це фінансова установа, яка на підставі ліцензії на діяльність ломбарду має право надавати фізичним особам фінансові послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів;

- **ломбардний кредит** – кредит, що надається виключно ломбардами виключно фізичним особам виключно під заставу рухомого майна з урахуванням вимог, встановлених законодавством до договору про надання ломбардного кредиту та виконання зобов'язань за таким договором, а також інших вимог законодавства, встановлених до діяльності ломбардів;

- **споживач фінансових послуг** – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до ломбарду для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю;

- **врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані ломбардом (кредитодавцем) заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про надання ломбардного кредиту;

- **взаємодія із споживачем фінансової послуги («Клієнтом»), іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** – надання споживачеві фінансової послуги вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачене умовами договору, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором починаючи з **дати прострочення** виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості із споживачем фінансової послуги, іншою особою, які вчиняються ломбардом, включаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі та інше) надання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання **поштових відправлень** із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи споживача;

- **близькі особи** – в значенні Закону України «Про запобігання корупції», а саме: члени сім'ї, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, донька, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько чи мати

дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням споживача фінансової послуги;

- **інші особи** – фізичні особи, які пов'язані із споживачем фінансової послуги сімейними, родинними зв'язками, особистими, діловими, професійними або іншими стосунками у соціальному побуті, а також особи, які проживали або проживають із споживачем за однією адресою;

- **надмірна взаємодія із споживачем фінансової послуги, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** – взаємодія, яка здійснюється шляхом, не передбаченим діючим законодавством.

1.2. Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з ломбардом мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано НБУ під час 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 фінансової послуги, іншої особи.

1.3. Ломбард взаємодіє із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою **не більше двох разів на добу** при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

1.4. Ломбард отримує від споживача фінансових послуг, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 годин, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час **безпосередньої взаємодії з такою особою**. Фіксування безпосередньої взаємодії здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом НБУ з питання встановлення вимог до ломбарду.

1.5. Споживачі фінансових послуг перед та під час отримання фінансової послуги мають право на:

- своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про ломбард у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

- належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;

- конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

- захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду, до НБУ;

- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

1.6. Споживачі фінансових послуг з метою отримання фінансової послуги зобов'язані:

- відповідально обрати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

- враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;

- звертатися у разі необхідності до працівників ломбарду за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

- надавати на вимогу працівників ломбарду достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору про надання ломбардного кредиту.

1.6.1. Споживач фінансових послуг має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором про надання ломбардного кредиту.

1.7. Ломбард здійснює діяльність з дотриманням таких принципів:

- ведення діяльності з урахуванням притаманних їй ризиків та зважене управління ними;

- своєчасного надання споживачу необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про ломбард, а також про ризики, пов'язані з отриманням фінансової послуги;

- добровільності отримання послуг та уникнення будь-яких форм введення споживача в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

- захисту із збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до закону;

- недопущення будь-яких форм необгрунтованої дискримінації споживачів;

- ефективного контролю за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів.

1.7.1. Ломбард здійснює діяльність з дотриманням інших принципів, прав та обов'язків, встановлених законом та/або договором про надання ломбардного кредиту.

1.8. Механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг (включаючи інформацію про можливість та порядок досудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, адресу, за якою приймаються скарги споживачів закріплюються в наказах директора ломбарду, в «Порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг», затвердженому наказом директора та розміщеному в залі ломбарду, приміщеннях філій та на вебсайті.

2. Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)

2.1. Взаємодія ломбарду із споживачем та іншими особами здійснюється з дати прострочення виключно шляхом:

2.1.1 безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливо виключно з 9.00 до 19.00 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;

2.1.2 телефонні переговори здійснюються з використанням програми SIP-телефонія (IP-телефонія) на робочому комп'ютері відповідальних працівників з веденням журналів дзвінків, фіксуванням з допомогою звукозаписувального технічного засобу, а також попередженням про таке фіксування;

2.1.3 надання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, а саме за допомогою SMS-повідомлень на надані споживачами номери телефонів та e-mail адреси (за наявністю);

2.1.4 надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» рекомендованим поштовим відправленням.

2.2. Під час першої взаємодії із споживачами, близькими та іншими особами взаємодія з якими передбачена договором про надання ломбардного кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченою заборгованості, ломбард зобов'язаний повідомити:

- повне найменування;

- прізвище та ім'я по батькові працівника, який здійснює взаємодію;

- правову підставу взаємодії;

- розмір простроченою заборгованості (розмір ломбардного кредиту, проценти за користування ломбардним кредитом). У разі звернення відповідно до договору до третіх осіб, у тому числі близьких осіб, розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

2.3. Ломбард **на вимогу споживача**, третіх осіб, у тому числі близьких, зобов'язаний **протягом семи робочих днів** після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію стосовно розміру

ломбардного кредиту, процентів за користування кредитом шляхом направлення листа рекомендованим поштовим відправленням на зазначену в договорі про надання ломбардного кредиту адресу (електронну або поштову).

2.4. Якщо перша взаємодія шляхом телефонних перемовин не відбулась (невірний, недіючий номер телефону або тимчасово вимкнений), відсутній e-mail, ломбард направляє інформацію рекомендованим поштовим відправленням за адресою, вказаною споживачем або за місцем роботи з позначкою «Вручити особисто» в перші три робочі дні після невідбутої першої взаємодії. У випадку, якщо телефонні перемовини відбулись, а SMS відправлено, рекомендоване поштове відправлення також направляється споживачу у термін та передбаченим способом.

2.5. Ломбард не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем фінансових послуг, іншими особами включаючи близьких осіб до моменту надання підтвердних документів, вказаних у пункті 2.3 цього Порядку.

2.5.1. Моментом надання підтвердних документів є будь-який із таких:

- момент отримання ломбардом підтвердження направлення споживачу, іншій особі, включаючи близьких осіб, підтвердних документів – у разі направлення таких документів електронною поштою;

- 23 година 59 хвилина 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 отримане ломбардом раніше зазначеного десятиденного строку.

2.6. Ломбарду забороняється:

2.6.1 здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2.6.2 вводити споживача та/або інших осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть у разі невиконання договору про надання ломбардного кредиту;

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

- належності ломбарду до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

2.6.3 з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем та/або іншими особами у період з 20.00 до 9.00 години, а також у вихідні, святкові та неробочі дні;

2.6.4 взаємодіяти із споживачем та/або іншими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою;

2.6.4.1 взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулась, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір ломбардного кредиту, проценти за користування кредитом, порядок її погашення);

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

2.6.6 використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону споживача та/або інших осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

2.6.7 використовувати на конвертах або повідомленнях що надсилаються 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»,

а також найменування органів державної влади, у точу числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

2.6.8 будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання ломбардного кредиту та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з тими особами таким чином, щоб їм стало відомо або могла стати відомою інформація про заборгованість;

2.6.9 вимагати від споживача та/або інших осіб, а також його роботодавця прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості;

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

2.6.11 вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, в тому числі діловій репутації споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або погрожувати вчиненням таких дій;

2.6.12 за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

2.6.13 проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами та які дали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей;

2.6.14 будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про надання ломбардного кредиту (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя) які не надали згоду на таку взаємодію;

2.6.15 забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості (поштові витрати, сплату за використання SIP-телефонії та інше). Витрати на врегулювання простроченої заборгованості здійснюється виключно за рахунок коштів ломбарду.

2.6.16 з ініціативи ломбарду не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія із споживачем його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію 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 інвалідністю I групи;
- є неповнолітньою особою.

2.7. Ломбарду забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоду на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, щодо:

- графіка його роботи;
- місця та часу відпочинку;
- поїздок у межах та за межі України;
- місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- стану здоров'я;
- політичних поглядів та релігійних переконань;
- членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відео матеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію.

2.7.1 Ломбард має право на донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про надання ломбардного кредиту при врегулюванні

простроченої заборгованості, взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані ломбарду споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних ломбарду покладається на споживача.

2.7.2 Якщо під час першої взаємодії ломбарду з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, ломбард зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

2.8. Ломбард може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладаний на нього законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

2.9. Ломбард зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем та третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання ломбардного кредиту та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів) протягом трьох років після такої взаємодії.

2.10. Ломбард здійснює врегулювання простроченої заборгованості самостійно без залучення колекторських компаній.

3. Додаткові вимоги та обмеження щодо порядку взаємодії із споживачем фінансової послуги, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості

3.1. Ломбарду заборонено отримувати згоду споживача фінансових послуг для вчинення дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку.

3.2. Ломбард під час безпосередньої взаємодії вживає заходи для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, або особи, щодо якої є волевиявлення споживача на передання їй інформації про укладення договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до закриття такої інформації.

3.3. Ломбард забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем, іншою особою в спосіб, визначений пп. 2.1.1. – 2.1.4. цього Порядку.

3.3.1. Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує:

- належну гучність та швидкість відтворення голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації;
- використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень, поштових відправлень за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

3.4. Ломбарду забороняється:

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

3.4.2. для взаємодії через засоби телекомунікації – аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

3.4.3. завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, передбаченої п.2.2. цього Порядку або в п.27 розділу 3 «Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншими

особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки): затвердженого Постановою Правління НБК від 04.08.2022 №170 (під час кожної взаємодії або переводити дзвінок у режим очікування;

3.4.4. повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором, а також здійснювати психологічний вплив та або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

3.4.5. оприлюднювати персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу;

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

3.4.7. надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження ломбарду;

3.4.8. 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;

3.4.9. вводити в оману щодо:

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

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

- можливості та/або умов проведення реструктуризації за договором;

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

- правового статусу договору про надання ломбардного кредиту;

- допустимості періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

- порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

- вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія, примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості та 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 про надання ломбардного кредиту, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості під час взаємодії;

- вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про надання ломбардного кредиту шляхом укладення нового договору;

- публічно оголошувати про намір здійснювати права вимоги за договором про надання ломбардного кредиту, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги шляхом електронного аукціону в порядку, встановленому законодавством України.

3.4.10. Ломбарду забороняється надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою, при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про надання ломбардного кредиту.

3.4.11. Ломбард надає інформацію, зазначену в п.2.2 цього Порядку у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою одним:

а) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто») за місцем проживання або перебування або за місцем роботи фізичної особи;

б) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень) через засоби зв'язку.

3.5. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації. Згода споживача, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

3.5.1. Ломбард отримує окрему згоду споживача фінансових послуг (додаток №1 іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі та надає:

- інформацію про мету проведення особистої зустрічі; місце, дату і час проведення прізвище, ім'я, по батькові особи, яка здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг;

- попереджає про фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою звукозаписувального технічного засобу;

- сповіщає про необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

3.5.2. Особисті зустрічі із споживачами фінансових послуг та іншими особами здійснюються директором ломбарду, заступником директора, відповідальними працівниками.

3.6. Проведення особистої зустрічі із особою, взаємодія із якою не передбачена договором про надання ломбардного кредиту та/або яка не дала згоди на таку взаємодію забороняється.

3.7. Працівники ломбарду, на яких покладений обов'язок та відповідальність за взаємодію із споживачами, іншими особами, призначаються наказом директора.

4. Отримання ломбардом згоди на взаємодію із споживачами, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

4.1. Споживач фінансових послуг передає ломбарду персональні дані третіх осіб під час укладання, виконання та припинення договору про надання ломбардного кредиту та перелік таких осіб у вигляді Згоди на взаємодію (додаток №2).

4.1.1. На виконання п.6² «Прикінцевих та перехідних положень» Закону України «Про споживче кредитування», зі змінами внесеними Законом України від 27.07.2022 №2459-IX «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні», в залах ломбарду та філій розміщується наступна інформація:

- «Перелік близьких осіб» (в значенні Закону України «Про запобігання корупції»);

- ст.25 Закону України «Про споживче кредитування», ст. 6² вищеназваного Закону з переліком захищених категорій споживачів, взаємодія з якими здійснюється тільки за їх згодою та зразок Довідки, скріпленої гербовою печаткою за формою, встановленою Додатком №2 до вищеназваного Закону;

- зразок Згоди споживача фінансових послуг на взаємодію із близькими особами при врегулюванні простроченої заборгованості;

- зразок Згоди споживача фінансових послуг на особисту зустріч.

4.1.2. На головній сторінці веб-сайту розміщується інформація про адресу електронної пошти, місцезнаходження та номер телефону за якими приймаються повідомлення споживачів про належність до захищеної категорії.

4.2. Споживач може надавати згоду в паперовій або електронній формах.

4.3. Споживач фінансових послуг має право в процесі обслуговування та повернення ломбардного кредиту замінити перелік третіх осіб та відмовитись від наданої згоди у порядку, передбаченому Постановою Правління НБУ від 04.08.2022 №170.

4.4. Ломбард зберігає отримані згоди на взаємодію не менше трьох років після отримання такої згоди.

5. Етичні норми поведінки працівників ломбарду під час взаємодії із споживачами фінансових послуг, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості

5.1. Кожен працівник ломбарду, який взаємодіє із споживачем фінансових послуг іншими особами під час врегулювання простроченої заборгованості зобов'язаний:

5.1.1 дотримуватись загальноприйнятих форм ввічливості в безпосередніх контактах;

5.1.2 забезпечувати відповідальне, шанобливе ставлення до всіх категорій споживачів і інших осіб з повним дотримання вимог щодо етичної поведінки;

5.1.3 добросовістно виконувати свої професійні обов'язки та посадову інструкцію;

5.1.4 при здійсненні заходів, спрямованих на повернення простроченої заборгованості діяти сумлінно і розумно, з метою досягнення ефективного співробітництва та пошук компромісу;

5.1.5 виконувати всі необхідні дії для врегулювання простроченої заборгованості дотримуючись вимог чинного законодавства України під час взаємодії із споживачами та іншими особами, спілкуватись з цими особами в спосіб, що забезпечує охорону їх інтересів шанобливо ставлячись до прав таких осіб.

6. Взаємодія ломбарду із споживачами, які належать до захищеної категорії.

6.1. Під час врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні, введеного Указом Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року №64/2022, затвердженим Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, ломбард до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання ломбардного кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, додатково зобов'язаний дотримуватись таких вимог щодо етичної поведінки:

- не взаємодіяти за власною ініціативою із споживачем, який повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії повідомили його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про надання ломбардного кредиту та які дали згоду на таку взаємодію.

6.2. Перелік осіб, що належать до захищеної категорії, документи, що підтверджують цей статус, обов'язки споживачів які втратили належність до захищеної категорії регулюються п.6² «Прикінцевих та перехідних положень» Закону України «Про споживче кредитування».

7. Нагляд за додержанням вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог етичної поведінки)

7.1. Нагляд за додержанням ломбардом встановлених законодавством вимог щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) здійснює Національний банк України шляхом:

7.1.1 розгляду звернень споживачів про недотримання ломбардом вимог щодо етичної поведінки;

7.1.2 надання рекомендацій ломбарду щодо необхідності посилення контролю за дотриманням його працівниками вимог щодо етичної поведінки;

7.1.3 перевірки дотримання ломбардом вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки та обмежень щодо обробки персональних даних споживача, третіх осіб);

7.1.4 застосування до ломбарду передбачених законом заходів впливу за порушення вимог щодо етичної поведінки.

8. Відповідальність за порушення вимог щодо етичної поведінки

8.1. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) Національний банк, відповідно до ст.28 Закону України «Про споживче кредитування», ст. 28 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» застосовує до ломбарду заходи впливу, адекватні вчиненому порушенню:

- направляє письмове застереження з вимогою про усунення виявленого порушення;
- накладає штраф відповідно до ст. 28 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- тимчасово зупиняє або відкликає ліцензію.

9. Внесення змін та доповнень до цього Порядку

9.1. У випадку, якщо Національний банк України у межах своєї компетенції встановити додаткові вимоги до взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) та/або будуть внесені зміни чи доповнення до законодавства України, ломбард у строк, передбачений законодавством України вносить зміни та/або доповнення до цього Порядку.

9.2. Цей Порядок, зміни та доповнення до нього затверджуються наказом директора ломбарду.

- Додатки:
1. Згода на особисту зустріч з адміністрацією ломбарду при врегулюванні простроченої заборгованості;
 2. Згода на взаємодію з третіми особами, уключаючи близьких осіб, при врегулюванні простроченої заборгованості.

**Згода на особисту зустріч з адміністрацією ломбарду
при врегулюванні простроченої заборгованості**

Я, _____
(ПІБ споживача фінансових послуг)

як споживач фінансової послуги, надаю згоду на особисту зустріч з адміністрацією ПТ
ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ» для врегулювання простроченої заборгованості.

(дата)

(підпис)

(ПІБ)

**Згода на взаємодію з третіми особами, включаючи близьких осіб,
при врегулюванні простроченої заборгованості**

Я _____
(ПІБ споживача фінансових послуг)

як споживач фінансової послуги, надаю згоду на взаємодію ПТ ЛОМБАРД
«МЕРКУРІЙ» з третіми особами, включаючи близьких осіб, а саме:

(ПІБ, номери телефонів, e-mail)

для врегулювання простроченої заборгованості з переданням інформації про ломбардний
кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості.
Згода цих осіб на обробку персональних даних отримана.

(дата) (підпис) (ПІБ)

Згода на взаємодію з третіми особами (включая близких осіб) для урегулирования просроченной задолженности (включая передачу информации о ломбардном кредите, его условиях, состоянии исполнения, наличии и размере просроченной задолженности) от потребителя финансовых услуг (далее «потребитель») ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРИЙ» ТОВ «МЕРКУРИЙ» КОМПАНИИ и иным лицам.

Згода на взаємодію з третіми особами (включая близких осіб) для урегулирования просроченной задолженности (включая передачу информации о ломбардном кредите, его условиях, состоянии исполнения, наличии и размере просроченной задолженности) от потребителя финансовых услуг (далее «потребитель») ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРИЙ» ТОВ «МЕРКУРИЙ» КОМПАНИИ и иным лицам.

Розроблено: [Signature]

№ 00000000

Договір про надання послуг з оцінки майна

Між: [Name], [Address], [City], [Region], [Country]
[Name], [Address], [City], [Region], [Country]

Ця угода укладена в місті Києві, в Україні, в [Date] року, між [Name] та [Name].

Сторони домовилися про наступне:



Усього в цьому документі
прошито, пронумеровано
та скріплено папкою
13 (тринадцять) аркушів

Директор [Signature]

М.В. Зорюк

