

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ Директора

ПІТ ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ»

03.10.2022 №28/ОД



**Порядок розгляду звернень  
споживачів фінансових послуг  
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА ЛОМБАРД  
«МЕРКУРІЙ» ПРИВАТНЕ ТОВ «ГОЛДЕН КЛАБ  
ЛІМІТЕД» І КОМПАНІЯ**

м. Одеса  
2022 рік



Цей Порядок розроблений на підставі Конституції України, Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг», «Про звернення громадян», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», Постанови Правління НБУ від 24.12.2021 року №153 «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг».

## 1. Загальні положення

1.1. В цьому Порядку використовуються такі терміни:

- **ломбард** – небанківська фінансова установа, яка на підставі ліцензії на надання коштів у позику, у тому числі і на умовах фінансового кредиту, здійснює діяльність з надання кредитів виключно під заставу майна, яке має бути передане на зберігання до ломбарду (крім нерухомого майна і транспортних засобів), а також має право здійснювати іншу діяльність із дотриманням обмежень щодо суміщення діяльності;

- **фінансова послуга** – надання коштів у позику, у тому числі і на умовах фінансового кредиту;

- **фінансовий кредит** – кошти, які надаються у позику юридичній або фізичній особі на визначений строк та під процент;

- **споживач фінансових послуг** – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

- **адміністрація ломбарду** – директор (або його представник), заступник директора;

- **звернення споживачів** – зауваження, скарги, пропозиції, заяви, клопотання щодо реалізації своїх соціально-економічних, особистих прав як споживача фінансових послуг.

1.2. Цей Порядок затверджується Наказом директора відповідно до Засновницького договору ломбарду та розміщується на власному веб-сайті ломбарду за електронною адресою: <http://www.lombard-mercuri.com>.

## 2. Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг

2.1. Принципами захисту прав споживачів є:

- забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулювання простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);

- забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги;

- 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;

- забезпечення відповідальної ділової поведінки працівників ломбарду, які надають фінансові послуги;

- забезпечення захисту коштів та інших активів (заставне майно) споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;

- забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

- створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо фінансових послуг;

- сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.



### 3. Права споживачів фінансових послуг («Клієнтів»)

3.1. Споживачі фінансових послуг (клієнти ломбарду) мають право звернутися до адміністрації ломбарду за захистом своїх прав, а саме:

- особисто викласти аргументи, докази адміністрації ломбарду;
- подавати додаткові матеріали;
- бути присутнім при розгляді звернень;
- користуватись послугами адвокатів чи представників, які мають відповідну освіту та довіреність;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;
- знайомитись з матеріалами перевірки звернень;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо підтримання таємниці розгляду звернень;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень порядку розгляду звернень (при наявності);
- звертатись до адміністрації ломбарду державною мовою.

### 4. Оформлення письмових звернень споживачів фінансових послуг

4.1. Письмові звернення споживачів фінансових послуг у паперовому вигляді безпосередньо приймаються за адресою: 65058, м. Одеса, проспект Шевченка, буд.6, корп.3 або за допомогою поштового зв'язку за вказаною адресою, щоденно з 9.00 до 18.00.

4.2. До письмових звернень відносяться також електронні звернення, які можна надіслати з використанням електронного зв'язку на електронну адресу: [mercuriy2011@gmail.com](mailto:mercuriy2011@gmail.com).

4.3. Споживачам фінансових послуг, які звертаються з письмовим зверненням за адресою, вказаною в п.4.1. цього Порядку, слід підготувати два примірника у паперовому вигляді: один – передається адміністрації ломбарду, на другому (який залишається у споживача) проставляється відмітка про отримання звернення із зазначенням дати, прізвища, посади працівника ломбарду, який отримав звернення та з його підписом.

4.3.1. У разі надання звернень за допомогою поштового зв'язку відповідно до п.4.1. цього Порядку, слід відправляти звернення рекомендованим листом з «повідомленням про вручення поштового відправлення», яке споживач отримує на свою адресу після вручення адміністрації ломбарду.

4.4. До звернень додаються копії документів, які підтверджують правомірність вимог, зауважень та інше.

4.5. У письмових зверненнях має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце реєстрації або проживання;
- номер телефону (за бажанням);
- викладення суті порушеного питання.

4.5.1. Вимоги щодо оформлення письмових звернень в паперовому та електронному вигляді однакові.

4.6. Письмові звернення повинні бути підписані споживачами фінансових послуг із зазначенням дати.

4.7. У разі подання звернення, відповідно до п.4.2 цього Порядку, звернення підписується КЕП (кваліфікованим електронним підписом) споживача. Електронні звернення та підтвердуючі документи, якщо вони надсилаються без використання КЕП, повинні мати вигляд сканованої копії.

4.8. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписане споживачем фінансових послуг визнається анонімним, розгляду не підлягає, повертається споживачу з відповідним роз'ясненням не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.



## 5. Обов'язки ломбарду

5.1. При розгляді звернень споживачів фінансових послуг ломбард забезпечує вимоги діючого законодавства, у тому числі принципи захисту прав споживачів, передбачені розділом 2 цього Порядку та права споживачів, передбачені розділом 3 цього Порядку.

5.2. У випадку подання обґрунтованого звернення та встановлення факту порушення прав споживача, ломбард компенсує завдані йому збитки (за наявності).

5.3. Адміністрація ломбарду щодня контролює надходження звернень споживачів фінансових послуг, які надходять поштовим зв'язком або на електронну адресу.

5.4. Адміністрація ломбарду:

- систематично аналізує звернення споживачів фінансових послуг;
- об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає їх;
- перевіряє викладені в них факти, приймає рішення відповідно до чинного законодавства та забезпечує їх виконання;
- повідомляє споживачів фінансових послуг про наслідки розгляду звернень;
- роз'яснює споживачам фінансових послуг порядок оскарження рішення адміністрації ломбарду.

5.5. Мовою обслуговування споживачів при наданні фінансових послуг є державна мова.

5.6. Адміністрація ломбарду на звернення, надані державною мовою, надає відповідь державною мовою.

## 6. Відповіді на звернення споживачів фінансових послуг

6.1. Відповіді на звернення споживачів фінансових послуг адміністрація ломбарду надає упродовж 30 днів від дня надходження. Якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається упродовж 15 днів від дня отримання. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовженим до 45 днів.

6.2. Звернення споживачів фінансових послуг, які містять наклеп, образи, дискредитацію адміністрації ломбарду, заклики до розпалювання расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягнуть за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

## 7. Захист прав споживачів Національним банком України та/або судом

7.1. Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг.

7.2. У разі незгоди з рішенням адміністрації ломбарду у відповідь на звернення споживача, він має право звернутись до Національного банку України:

- для письмових звернень у паперовому вигляді за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-Б;

- для електронних звернень – до офіційного інтернет-представництва НБУ, розділ «Звернення громадян»: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;

- для звернення за телефоном: 0 800 505 240 або +38(044)2986555.

7.3. Крім звернення до Національного банку України надаються документи, передбачені п.4.4 цього Порядку.

7.4. У разі незгоди з рішенням Національного банку України у відповідь на звернення, споживач має право звернутись до суду згідно діючого законодавства.