

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом № 01/60-1 від 01.08.2022р.
Директора ПТ «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ»
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ»



Дмитро САЛЬНІКОВ

ПОРЯДОК

ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПТ «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ»

м. Запоріжжя
2022 рік

Кожен споживач фінансових послуг ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ» може звернутися до ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ» як надавача фінансових послуг, а ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ» зобов'язане розглянути таке звернення у спосіб, передбачений законодавством України з дотриманням відповідних строків розгляду.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ» фінансових послуг мають вирішуватися шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ».

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ» (далі – Порядок) закріплює єдині положення щодо приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг, що надходять до ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ», відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

1.2. Порядок встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг, а саме дії працівників ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ» при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей споживачам, а також повноваження працівників ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ», які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень Споживачів здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

Веб-сайт — сукупність програмних засобів, процедур та правил розміщених за адресою <https://lombard1.com.ua>, який використовується ПТ «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ» для просування своїх послуг на фінансовому ринку України.

ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» - ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» І КОМПАНІЯ»

Споживач (споживач фінансових послуг) — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у ЛОМБАРДІ «ПЕРШИЙ» для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Звернення — викладені Споживачем та адресовані ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Служба підтримки — контактний центр/відділ по роботі з клієнтами, який обробляє Звернення Споживачів, які надійшли засобами електронної пошти та/або у телефонному режимі гарячої лінії, та/або за допомогою онлайн-чату.

Інші терміни, що вживаються в цьому Порядку, тлумачаться відповідно до чинного законодавства України.

2. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ШЛЯХИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ»

2.1. Звернення Споживачів, що направляються на розгляд ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» можуть бути оформлені наступним чином:

- **Усно.** Усне Звернення викладається Споживачем безпосередньо за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) відповідним працівником. Якщо питання знаходиться у компетенції Служби підтримки та не потребує окремого вивчення, працівник Служби підтримки надає відповідну консультацію в момент Звернення. Якщо консультація потребує залучення працівників з інших структурних підрозділів ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ», працівник Служби підтримки запитує ПІБ Споживача, контактний номер телефону та час, у який буде зручно Споживачу отримати відповідь.

Працівник Служби підтримки отримує необхідні консультації та роз'яснення від працівників інших структурних підрозділів ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» та повторно телефонує Споживачу для надання відповіді.

• **Письмово, оформлене у паперовій формі.** Дане Звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» (місцезнаходження в установленому законом порядку внесено до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань). Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

• **Письмово, оформлене в електронній формі.** Дане Звернення надсилається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне Звернення) на електронну адресу: info@lombard1.com.ua. Електронне Звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії Звернення з підписом Споживача та зазначенням дати. У письмовому (електронному) Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові Споживача, місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку зі Споживачем. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

3.1. На Звернення споживачів фінансових послуг поширюються вимоги Закону України «Про звернення громадян», зокрема:

3.2. Звернення адресуються ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» (код ЄДРПОУ 41589168, юридична адреса: 69035, м. Запоріжжя, вул. Рекордна, буд. 26Г).

3.3. Письмове Звернення надсилається поштою. Письмове Звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне Звернення).

3.4. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати. В електронному Зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

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

3.6. Застосування мов у сфері Звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.7. Письмове Звернення без зазначення місця проживання, не підписане Споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.8. ЛОМБАРДОМ «ПЕРШИЙ» не розглядаються повторні Звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється Споживачу.

4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Реєстрація Звернень Споживачів, які надходять до ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ», здійснюється в день їх надходження до ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» у відповідний реєстр вхідної кореспонденції уповноваженим на це працівником відділу діловодства. Після чого уповноважений працівник відділу діловодства передає зареєстровані Звернення компетентним працівникам/керівникам відповідних підрозділів, до повноважень яких входить надання відповідей на Звернення.

4.2. Звернення, отримані на електронну адресу ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ», обробляються працівниками Служби підтримки та пересилаються для реєстрації в відділ діловодства, після реєстрації Звернення працівник відділу діловодства пересилає Звернення на електронні скриньки працівників структурних підрозділів ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» відповідно до теми та суті Звернення. Після чого відповідальний працівник підрозділу, в роботу якого надійшло Звернення, вивчає Звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Після отримання Звернення відповідальний працівник структурного підрозділу приступає до роботи над ним згідно зі своїми функціональними обов'язками.

5.2. Відповідальний працівник розглядає Звернення по суті, готує офіційну письмову відповідь Споживачу та забезпечує її підписання з боку директора ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» або особи, яка виконує його обов'язки, або уповноваженого представника.

5.3. Відповіді за результатами розгляду Звернень підлягають реєстрації відповідальним працівником відділу діловодства у реєстрі вхідної кореспонденції, з обов'язковим реєстраційним індексом вхідної кореспонденції і датою надання відповіді (день, місяць, рік). Після проведення реєстрації у реєстрі вхідної кореспонденції відповідь відправляється Споживачу.

5.4. Якщо Звернення надійшло до ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі і Споживач не просить у такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Споживачу у вигляді сканованої копії на його електронну адресу.

5.5. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і автору Звернення надано вичерпну відповідь.

5.6. Копії (оригінали) відправлених відповідей зберігаються в окремих архівах ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ».

5.7. Після закінчення строків зберігання Звернення Споживачів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ

6.1. Прийом телефонних дзвінків Службою підтримки за Зверненнями Споживачів здійснюється за номером телефону гарячої лінії: 0800300009, та іншими офіційними засобами зв'язку, зазначеними на Веб-сайті.

6.2. Графік роботи гарячої лінії Служби підтримки: з 08:00 год. до 20:00 без вихідних. Графік роботи може бути скорочено, у зв'язку з державними святами.

6.3. Служба підтримки розглядає наступні Звернення Споживачів:

- Звернення, в яких порушено питання довідкового характеру;
- Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Споживачу.

6.4. Відповіді на Звернення, що розглядаються Службою підтримки, та не потребують додаткового вивчення надаються безпосередньо під час Звернення Споживачів.

6.5. Якщо питання, з якими звернувся Споживач, не належать до компетенції Служби підтримки, працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, запитує у Споживача контактний номер, за яким зручно зв'язатися та направляє питання до відповідального(их) працівника(ів) іншого підрозділу ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ». Після отримання відповідей від працівника іншого підрозділу щодо викладених Споживачем питань, працівник Служби підтримки або керівник відокремленого підрозділу ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» повторно телефонує такому Споживачу та надає інформацію.

6.6. Працівники Служби підтримки під час телефонної розмови зі Споживачами повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

1) розпочати телефонний дзвінок з привітання державною мовою (за наявності прохання від Споживача – перейти на зручну мову спілкування), представлення працівника (зазначення імені);

2) уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

3) надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

4) подякувати за телефонний дзвінок.

6.7. У разі застосування Споживачем ненормативної лексики, образ, приниження людської гідності, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Служби підтримки попереджує про те, що розмова буде припинена. Якщо Споживач після попередження продовжує застосовувати ненормативну лексику, образи, приниження людської гідності та/або його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Служби підтримки має право припинити спілкування з таким Споживачем.

6.8. При Зверненні Споживачів з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ», працівник Служби підтримки звертається до відповідального працівника ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ», що є відповідальним працівником за підготовку проекту письмової відповіді та уточнює інформацію. Якщо запит виконаний, працівник Служби підтримки/відділу по роботі з клієнтами інформує Споживача про результат розгляду запиту, за необхідності консультується з відповідальним працівником юридичної служби. Якщо запит не виконаний, працівник Служби підтримки інформує Споживача про те, що Звернення знаходиться на розгляді у відповідального працівника. У разі закінчення строків надання відповіді працівник Служби підтримки зв'язується з відповідальним працівником, в роботу якого надійшло Звернення, для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Споживачу.

7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

7.1. Строки розгляду Звернень обчислюється у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого Звернення. Датою виконання Звернення є дата реєстрації відповіді на Звернення. Надання відповідей здійснюється ЛОМБАРДОМ «ПЕРШИЙ» з дотриманням наступних строків:

№	Категорія Звернення	Строки розгляду та надання відповіді
1	Звернення Споживачів, що не вимагають додаткового вивчення	Невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання
2	Звернення Споживачів, що вимагають додаткового вивчення	Не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання
3	Складні запити Споживачів	Не більше 45 (сорока п'яти) календарних

	днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту отримання
--	---

7.2. Строки розгляду телефонних дзвінків/Звернень Споживачів на гарячу лінію:

№	Категорія Звернення	Строки розгляду та надання відповіді
1	Термінові Звернення Споживачів	Невідкладно, впродовж години
2	Звернення Споживачів, що вимагають додаткового вивчення	Впродовж доби

8. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

8.1. З метою належного розгляду Звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» має **наступні права**:

8.1.1. відмовити у розгляді Звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;

8.1.2. відмовити у розгляді повторного Звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті, а також Звернень, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», а також Звернення особи, визнаної судом недієздатними;

8.1.3. самостійно встановлювати строк розгляду Звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду Звернень, визначених законом;

8.1.4. самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд Звернення;

8.1.5. запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду Звернення по суті поставлених питань;

8.1.6. має інші права, визначені законом.

8.2. З метою належного розгляду Звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» має **наступні обов'язки**:

8.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги заявника;

8.2.2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану відповідь;

8.2.3. скасовувати або змінювати оскаржувані відповіді 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;

8.2.4. забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

8.2.5. письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

8.2.6. вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

8.2.7. у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

8.2.8. не допускати безпідставної відмови у розгляді заяв чи скарг;

8.2.9. особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати хід цієї роботи.

8.3. Під час взаємодії з ЛОМБАРДОМ «ПЕРШИЙ» щодо подання та розгляду Звернень заявники мають **наступні права**:

8.3.1. особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу;

8.3.2. знайомитися з матеріалами перевірки;

8.3.3. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті, який розглядає заяву чи скаргу;

8.3.4. користуватися послугами адвоката або представника, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

8.3.5. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

8.3.6. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.

8.4. Під час взаємодії з ЛОМБАРДОМ «ПЕРШИЙ» щодо подання та розгляду Звернень заявники мають **наступні обов'язки**:

8.4.1. належним чином оформляти Звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян»;

8.4.2. зазначати у Зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме - прізвище, ім'я, по батькові, а також місце проживання;

8.4.3. чітко викладати у Зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

8.4.4. вказувати коректну дату Звернення;

8.4.5. у разі, якщо Звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості – вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається Звернення;

8.4.6. мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

8.5. Споживачі фінансових послуг мають право подати до ЛОМБАРДУ «ПЕРШОГО» Звернення з питань дотримання ним (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо етичної поведінки (у тому числі, але не виключно, щодо здійснення незаконних взаємодій з такими особами або їх близькими особами) у загальному порядку, визначеному законом про звернення громадян та цим Положенням.

9. КОНТРОЛЬ ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

9.1. ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» у процесі надання фінансових послуг має право залучати колекторську компанію для врегулювання простроченої заборгованості.

9.2. ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору, який має містити порядок контролю за діяльністю такої компанії та відповідальність.

9.3. ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» у разі залучення третьої особи (колектора, колекторської компанії) до врегулювання простроченої заборгованості зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит повідомити Споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних Споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

9.4. ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» у разі залучення третіх осіб до вчинення дій, описаних у п.9.1. цього Порядку, здійснює контроль за діяльністю залучених третіх осіб.

9.5. З метою здійснення контролю за діяльністю залучених третіх осіб ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним Звернень Споживачів про порушення прав споживачів при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

9.6. У випадку виявлення порушення прав Споживачів, при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості, ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» має право вимагати від такої компанії усунення порушень.

9.7. ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» достроково в односторонньому порядку розриває договір з колекторською компанією, яка два та більше разів протягом року з дня першого отримання підтвердження інформації про порушення колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) вчинила порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

9.8. Про закінчення строку дії договору, укладеного з колекторською компанією, та/або про дострокове припинення (розірвання) такого договору ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» повідомляє Національний банк України, у строки та в порядку, встановлені останнім.

10. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

10.1. Заявник шляхом подання Звернення надає згоду ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого Звернення. Мета обробки — розгляд Звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у Зверненні самостійно за власним волевиявленням.

10.2. ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у Зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується ЛОМБАРДОМ «ПЕРШИЙ» виключно з метою обробки Звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

10.3. Покроковий порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг ЛОМБАРДОМ «ПЕРШИЙ» детально визначається Положенням про обробку та захист персональних даних, затвердженим наказом директора ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» та опублікованим на сайті.

10.4. ЛОМБАРД «ПЕРШИЙ» як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання Звернень та всіх поданих документів до них (у тому числі таких, які отримані від заявника в окремому порядку), на підставі яких здійснювалось проведення ідентифікації заявника, у встановлені строки.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Контроль за дотриманням законодавства України при розгляді Звернень та контроль за виконанням вимог цього Порядку покладається на Директора ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ».

11.2. Письмові (електронні) Звернення та відповіді на них зберігаються протягом 3 (трьох) років.

11.3. Порядок вводиться в дію з наступного дня після його затвердження наказом Директора ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ».

11.4. Зміни та доповнення до даного Порядку вносяться наказом Директора ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» у встановленому порядку.

11.5. Дія цього Порядку скасовується наказом Директора ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ».

11.6. Споживач має право направити своє Звернення до Національного банку України на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

11.7. Органом, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю ЛОМБАРДУ «ПЕРШИЙ» є Національний банк України:

Телефон: 0 800 505 240

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Сайт: <https://bank.gov.ua/>

11.8. Всі питання, які не врегульовані цим Положенням, регулюються чинним законодавством України.