

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КЛІЄНТІВ ВІДПОВІДНО ДО ВИМОГ ПОСТАНОВИ  
ПРАВЛІННЯ НБУ 09.07.2021 №79 (підпункт 2 пункту 26 розділу V)

**1. Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні  
простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки):**

Взаємодія Кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії із споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється з дотриманням вимог встановлених чинним законодавством, зокрема, Законом України «Про споживче кредитування».

Відповідно до ч. 1 ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування»: «1. Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- 1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, 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;
- 2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- 3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.»

Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Кредитодавця було допущено порушення встановлених ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), споживач, його близькі особи, представник, спадкоємець, або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про фінансовий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, **можуть повідомити Кредитодавця про такі випадки порушень на адресу Кредитодавця:**

**ПТ «ТЮХТА, АТЮНІНА - ЛОМБАРД «КОМПРОМІС», місто Запоріжжя,  
вул. Гоголя, будинок 32. Телефон 0982177860, 0564047696.**

**Електронна адреса: komromis@ukr.net**

Розгляд звернень осіб про порушення вимог щодо взаємодії із споживачами та

іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) здійснюється в порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та визначеному на сайті Кредитодавця.

2. Повідомлення кредитодавця, про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію, у разі її залучення до врегулювання простроченої заборгованості

Повідомлення Кредитодавця, про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється письмово, шляхом надання Кредитодавцю всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою місцезнаходження Кредитодавця

**ПТ «ТЮХТА, АТЮНІНА - ЛОМБАРД «КОМПРОМІС», місто Запоріжжя,**

**вул. Гоголя, будинок 32. Телефон 0982177860, 0564047696.**

**Електронна адреса: komromis@ukr.net**

Зобов'язання споживача за договором фінансового кредиту обмежуються предметом застави.

Кредитодавець (ломбард) при врегулюванні простроченої заборгованості не залучає третіх осіб, колекторів тощо. Погашення заборгованості за договором фінансового кредиту здійснюється споживачем шляхом внесення суми заборгованості в касу ломбарду, або за рахунок реалізації заставленого майна.

#### **Для споживачів фінансових послуг ломбарду:**

Скарги клієнтів ломбарду розглядаються у позасудовому порядку шляхом отримання від клієнта письмового звернення. Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється шляхом проведення переговорів та задоволення законних вимог клієнтів.

Працівник ломбарду, уповноважений розглядати скарги та заяви клієнтів ломбарду: директор Савонік Віталій Ігоревич.

Адреса, за якою у ломбарді приймаються скарги споживачів фінансових послуг: за місцезнаходженням ломбарду, а саме: **ПТ «ТЮХТА, АТЮНІНА - ЛОМБАРД «КОМПРОМІС», місто Запоріжжя, вул. Гоголя, будинок 32. Телефон 0982177860, 0564047696. Електронна адреса: komromis@ukr.net**

Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг:

- скарга оформлюється споживачем у письмовому вигляді та надається до ломбарду;
- за фактами, викладеними у скарзі проводиться внутрішня перевірка;
- за результатами перевірки визначаються обставини, що дають підстави вважати про наявність або відсутність порушення прав споживача;
  - у випадку наявності достатніх підстав вважати про наявність порушення прав споживача - здійснюється врегулювання спору на користь споживача і розгляд питання щодо притягнення до відповідальності винних осіб;
- про результати розгляду скарги, ломбард повідомляє споживача у спосіб, що визначається у скарзі споживача, якщо спосіб не визначено – шляхом надсилання письмової відповіді в строк, що не перевищує 30 днів з дати надходження скарги для ломбарду.

Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги: Національний банк України, м. Київ, вул. Інститутська, 9, тел.: 0 800 505 240 (для звернень громадян)

Посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>