**Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

Повідомлення Позичальником Ломбарду, як Кредитодавця, про те, що його інтереси, як споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості може представляти його уповноважений представник – здійснюється Позичальником шляхом надання уповноваженому представнику належним чином засвідченої довіреності, якою передбачені вказані повноваження.

1. Врегулювання простроченої заборгованості у Ломбарді здійснюється у відповідності з вимогами чинного законодавства України, цього Порядку та інших внутрішніх документів Ломбарду у сфері взаємодії Ломбарду із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про надання Ломбардом фінансового кредиту (далі – договір фінансового кредиту), укладеними між споживачами фінансових послуг та Ломбардом.

2. Погашення простроченої заборгованості здійснюється Ломбардом за рахунок предмета застави, наданого споживачем фінансових послуг в якості забезпечення його зобов’язань за договором фінансового кредиту, після звернення стягнення Ломбардом на цей предмет у зв’язку з невиконанням споживачем фінансових послуг зобов’язань, забезпечених заставою. Спосіб звернення стягнення, шляхи відчуження предмета застави у разі невиконання споживачем фінансових послуг зобов’язань за договором фінансового кредиту визначаються умовами договору, укладеного споживачем фінансових послуг із Ломбардом,та чинним законодавством України. Діяльність з врегулювання простроченої заборгованості Ломбард розпочинає не раніше наступного дня з дати, зазначеної в договорі фінансового кредиту як дата виконання споживачем фінансових послуг своїх зобов’язань за цим договором (повернення суми отриманого фінансового кредиту, сплати відсотків за користування ним та інших платежів відповідно до договору фінансового кредиту або відповідно до законодавства України).

3. При виникненні у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту працівники Ломбарду можуть взаємодіяти із споживачем фінансових послуг з метою донесення до нього інформації про наявність простроченої заборгованості за договором, набуття Ломбардом права звернення стягнення на предмет застави та про звернення Ломбардом стягнення на предмет застави і його відчуження(реалізації) у разі непогашення простроченої заборгованості. Така взаємодія працівниками Ломбарду здійснюється у наступному порядку:

- здійснення взаємодії працівниками Ломбарду розпочинається не раніше наступного дня з дати, зазначеної в абзаці другому пункту 5.2 цього Порядку;

- подальша (наступна) взаємодія можлива виключно у випадку отримання працівниками Ломбарду від споживача фінансових послуг згоди на подальшу (наступну)взаємодію;

-працівники Ломбарду негайно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту і подальша (наступна)взаємодія не здійснюється після отримання від споживача фінансових послуг відмови від взаємодії та/або відмови від погашення простроченої заборгованості. Працівники Ломбарду зобов’язані приймати відмову від взаємодії та/або відмову від погашення простроченої заборгованості незалежно від способу та форми надання такої відмови, яка може бути надана у будь-якій обраний споживачем фінансових послуг спосіб та формі, зокрема усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії, або шляхом надсилання текстових та інших повідомлень [sms-повідомлення, направлення повідомлень через месенджери (Viber, Telegram, тощо)] через засоби телекомунікації. У цьому разі Ломбард здійснює діїщодо задоволення своїх вимог та погашення простроченої заборгованості за договоромфінансового кредиту за рахунок предмета застави.

4. Ломбард не залучає до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію та не відступає право вимоги за договорами фінансового кредиту новомукредитору.5. Ломбард при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює взаємодію засобами, які не є стороною договору фінансового кредиту, та не повідомляє цим особам інформацію, зокрема про укладення споживачем фінансових послуг із Ломбардом договору фінансового кредиту, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям споживача фінансових послуг, а також в інших випадках,передбачених чинним законодавством України.6. Ломбард дотримується вимог щодо взаємодії із спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту, визначених у статті 25 Закону України «Про споживче кредитування», Положенні про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04 серпня 2022 року No 170 (далі–Положення No170), та в цьому Порядку, під час взаємодії з близькою особою споживача фінансових послуг, яка є спадкоємцем.7. У разі якщо особа діє як представник споживача фінансових послуг, Ломбард як суб’єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог частини дев’ятнадцятої статті 11 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів,одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» перевіряє на підставі офіційних документів наявність у цієї особи відповідних повноважень, а також здійснює ідентифікацію та верифікацію такої особи.

8. Взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється у Ломбарді шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, 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;-надсилання текстових та інших повідомлень [sms-повідомлення, направлення повідомлень через месенджери (Viber, Telegram, тощо)] через засоби телекомунікації (засоби зв’язку) з використанням контактних даних споживача фінансових послуг, які ним надані Ломбарду під час укладання та дії договору фінансового кредиту, зокрема номеру телефону,електронної пошти.

9. Споживач фінансових послуг, його представник, спадкоємець під час взаємодії з Ломбардом при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення 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 фінансових послуг, іншої особи.10. Під час першої взаємодії споживачу фінансових послуг, його представнику,спадкоємцю у рамках врегулювання простроченої заборгованості повідомляється:

1) повне найменування Ломбарду, номер телефону для здійснення зв’язку та адресу(електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) працівника Ломбарду, який здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем,або ім’я та індекс, за допомогою якого Ломбард однозначно ідентифікує працівника Ломбарду, який здійснює взаємодію;

3) правову підставу взаємодії [реквізити договору фінансового кредиту (номер та дату договору), укладеного Ломбардом із споживачем фінансових послуг та за яким виникла прострочена заборгованість];

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір інших платежів, пов’язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту), розмір інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов’язання за договором фінансового кредиту або відповідно до закону. Ломбард на вимогу споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надає документи, що підтверджують інформацію про розмір простроченої заборгованості та розмір інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов’язання за договором фінансового кредиту або відповідно до закону, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі фінансового кредиту адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб. Ломбард не здійснює повторну взаємодію за власною ініціативою із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем до моменту надання документів, що підтверджують розмір простроченої заборгованості та розмір інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов’язання за договором фінансового кредиту або відповідно до закону. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:-у разі направлення таких документів електронною поштою – момент отримання Ломбардом підтвердження направлення споживачу фінансових послуг, його представнику,спадкоємцю підтвердних документів;-у разі направлення таких документів поштовим відправленням–23 година 59хвилин 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.

11. Ломбард під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем за допомогою засобів зв’язку при врегулюванні простроченої заборгованості,крім першої взаємодії, повідомляє:

1) повне найменування Ломбарду;

2) прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) працівника Ломбарду, який здійснює взаємодію, або власне ім’я та індекс, за допомогою якого Ломбард однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію;

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов’язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту. Повідомлення споживачу фінансових послуг, його представнику, спадкоємцю інформації, передбаченої в цьому пункті Порядку, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем за допомогою засобів зв’язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію, визначену в цьому пункті Порядку.

12. Ломбард надає інформацію, визначену у пункті 5.10 цього Порядку (під час першої взаємодії) або в пункті 5.11 цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), уразі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

1) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень через засоби зв’язку);

2) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування фізичної особи). Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця при врегулюванні простроченої заборгованості, що здійснюється через оператора мобільного зв’язку або інші сервіси для відправки sms-повідомлень, належить до однієї взаємодії, якщо інформація, визначена у підпунктах 1–3 пункту 5.11цього Порядку, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення. Під час здійснення взаємодії шляхом надсилання текстових, інших повідомлень через засоби зв’язку Ломбард не використовує (не зазначає) у цих повідомленнях гіперпосилання на вебсайт Ломбарду, де розміщено інформацію, визначену у підпунктах 1–3 пункту 5.11цього Порядку.

13. Ломбард здійснює обробку виключно персональних даних споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця 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 . Ломбард при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача фінансових послуг(які не є спадкоємцями), оскільки договорами фінансового кредиту не передбачено взаємодію з такими особами, а також не здійснює обробку таких даних про споживача фінансових послуг, його представника,спадкоємця:

1) щодо графіка його роботи

;2) щодо місця та часу відпочинку;

3) щодо поїздок у межах та за межі України;

4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;

5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;

6) щодо стануздоров’я;

7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;

8) щодо членства у партіях та громадських об’єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача фінансових послуг, його близьких осіб, його представника, спадкоємця (крім випадків створення, зберігання,використання таких фото-та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов’язків).

14. Взаємодія Ломбарду із споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі можлива 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.

Взаємодія із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не здійснюється Ломбардом за місцем проживання/реєстрації особи (крім випадків, коли це місце зустрічі попередньо узгоджено на прохання особи) та за місцем роботи особи . Згода споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Ломбард отримує окрему згоду споживача фінансових послуг, його представника,спадкоємця на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надає інформацію про:

мету проведення особистої зустрічі;

місце, дату і час проведення особистої зустрічі;

прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) працівника Ломбарду, який здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем від імені Ломбарду, а також правову підставу на вчинення таких дій;

фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу;

необхідність пред’явлення споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України. Ломбард не здійснює взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором фінансового кредиту та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі). Укладення споживачем фінансових послуг договору фінансового кредиту з Ломбардом не вважається згодою споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця на проведення особистої зустрічі з ним при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором. Працівник Ломбарду під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості:-пред’являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Ломбарду (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);-здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача фінансових послуг,його представника, спадкоємця, з яким було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України. Працівник Ломбарду зобов’язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

15. Ломбард на виконання вимог законодавства щодо його обов’язків при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) розміщає на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), уразі використання його Ломбардом для надання фінансових послуг, а також у місцях надання фінансових послуг споживачам фінансових послуг інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України;

2) здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем не більше двох разів на добу за одним договором фінансового кредиту, крім додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою;

3) не здійснює взаємодію з власної ініціативи із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) отримує від споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця волевиявлення на здійснення взаємодії з ним при врегулюванні простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту більше двох разів на добу у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою;

5) здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості,попереджає особу про таке фіксування та зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію, протягом трьох років після такої взаємодії;

6) використовує альфа-ім’я Ломбарду, яке відповідає вимогам Положення No170, для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту(крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів та проведення особистих зустрічей);

7) дотримується встановленої пунктом 21 розділу III Положення No170 заборони на отримання згоди споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій Ломбардом та/або сукупності дій, що пов’язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням,використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використаннямпрограмного застосунку (мобільного додатка) Ломбарду у разі використання його для надання послуг;

8) вживає заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця;

9) припиняє взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років;

10) забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений у пункті5.8 цього Порядку, зокрема використовує шрифт однакового розміру та уникає злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень;

11) не здійснює надмірну взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості. Взаємодія здійснюється шляхом, передбаченим Законом України «Про споживче кредитування» та відповідно до умов її проведення, передбачених зазначеним законом та Положенням No170;12) дотримується вимог щодо заборони під час здійснення взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості:- використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;-завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» (під час першої взаємодії) або в пункті 27 розділу III Положення No170 (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;- повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг,його представника, спадкоємця, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором фінансового кредиту, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;-оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов’язковому опублікуванню відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», а саме щодо відповідних відомостей та інформації про боржників, які є пов’язаними з Ломбардом особами, що прострочили виконання зобов’язань (за основною сумою та процентами) перед Ломбардом на строк понад 180 днів, а також вимоги Ломбарду до таких боржників;-поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця з третіми особами, уключаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій,інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;-надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження Ломбарду;- повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, уключаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;- вводити в оману щодо:розміру, характеру,правових підстав виникнення простроченої заборгованості в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування; належності Ломбарду до органів державної влади та органів місцевого самоврядування; наявності у Ломбарда правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов’язань за договором фінансового кредиту; прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;правового статусу договору фінансового кредиту;допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;порядку сплати та суми простроченої заборгованості;-вимагати від представника та/або спадкоємця, з яким здійснюється взаємодія:примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;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 фінансового кредиту, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця), таку інформацію під час взаємодії;-вимагати погашення простроченої заборгованості в іншій спосіб, ніж передбачено договором фінансового кредиту або законом;-вимагати погашення простроченої заборгованості за договором фінансового кредиту шляхом укладення нового договору фінансового кредиту (уключаючи укладення нового договору фінансового кредиту в іншого кредитодавця);

13) не здійснює / не вчиняє дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи,власність споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, ставлять під загрозу життя, здоров’я, ділову репутацію зазначених осіб, а також не використовує погрози,шантаж, не вчиняє інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

14) не приховує інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу фінансових послуг, його представнику,спадкоємцю, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

15) не здійснює з власної ініціативи безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем 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 з інвалідністю групи;-є неповнолітньою особою. У разі неподання документів, що підтверджують наявність зазначених обставин, їх наявність вважається непідтвердженою;

16) дотримується під час взаємодії інших вимог, встановлених законодавством доЛомбарду.

16. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов’язань за договором фінансового кредиту, здійснюються виключно за рахунок коштів Ломбарду. На споживача фінансових послуг не покладається обов’язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.

17.У період воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування врегулювання простроченої заборгованості у Ломбарді здійснюється з дотриманням вимог, встановлених пунктом 62 розділу IV Прикінцеві та перехідні положення Закону України «Про споживче кредитування» щодо етичної поведінки під час врегулювання простроченої заборгованості у зазначений період із захищеними категоріями осіб, до яких віднесено:

а) військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;

б) військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання,пов’язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов’язаного з проходженням військової служби;

в) членів сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;

г) осіб–які перебувають у полоні, з якими втрачено зв’язок, зниклих безвісти. Ломбард у період воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування не взаємодіє за власною ініціативою:

- із споживачем фінансових послуг, який повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності споживача фінансових послуг до захищеної категорії повідомили його близькі особи або його представники, спадкоємці;

-з близькими особами споживача фінансових послуг, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого споживача фінансових послуг. Споживач фінансових послуг, який належить до захищеної категорії осіб та має бажання на період воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування припинити взаємодію з Ломбардом, його близькі особи, представники,спадкоємці повідомляє/повідомляють Ломбард про таке волевиявлення та про належність споживача фінансових послуг до захищеної категорії за допомогою будь-якого засобу комунікації, реквізити якого розміщено на веб-сайті Ломбарду, та надає/надають копії підтвердних документів про належність споживача фінансових послуг до захищеної категорії осіб. Ломбард розміщає на головній сторінці свого веб-сайту адресу електронної пошти,місцезнаходження та номер телефону, за якими приймаються повідомлення про належність особи до захищеної категорії.

Ломбард невідкладно припиняє взаємодію із зазначеними у цьому пункті Порядку особами після отримання повідомлення про бажання споживача фінансових послуг припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії осіб з копіями підтвердних документів, перелік яких встановлено пунктом 62розділу IV Прикінцеві та перехідні положення Закону України «Про споживче кредитування», про належність споживача фінансових послуг до захищеної категорії осіб. Споживач фінансових послуг, який втратив належність до захищеної категорії осіб,зобов’язаний повідомити про це Ломбард протягом 30 календарних днів з дня втрати належності.

Ломбард має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача фінансових послуг до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому проходить службу такий споживач фінансових послуг, територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача фінансових послуг на військову службу, державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро,– щодо інформації, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв’язок, або зникла безвісти.

Після отримання повідомлення споживача фінансових послуг про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит із зазначенням, що споживач фінансових послуг не належить до захищеної категорії, Ломбард має право відновити взаємодію за власною ініціативою із таким споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником споживача фінансових послуг.

18. Працівники Ломбарду, що працюють із простроченою заборгованістю та які залучені до безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником спадкоємцем зобов’язані дотримуватися вимог чинного законодавства України та цього Порядку щодо взаємодії із такими особами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).Працівники Ломбарду, які приймають участь у процесі врегулювання простроченої заборгованості та взаємодії із споживачем фінансових послуг, його представником,спадкоємцем, несуть персональну відповідальність відповідно до законодавства за неналежне виконання або невиконання / недотримання чинного законодавства України, яким встановлено порядок, правила та вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), та/або неналежне виконання або невиконання / недотримання вимог цього Порядку