

ВИТЯГ
З ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ
ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ПП «ЕРА-ДОН» І КОМПАНІЯ
«ВАШ ЛОМБАРД» ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
(нова редакція)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Порядок розгляду ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ПП «ЕРА-ДОН» І КОМПАНІЯ «ВАШ ЛОМБАРД» (далі – Товариство/Надавач фінансових послуг) звернень споживачів (далі - Порядок) створено з урахуванням норм Закону України «Про звернення громадян», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затверджених Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 р. № 199, нормативно-правових актів Національного банку України та інших нормативно-правових актів України.

2. Порядок визначає та встановлює:

- права та обов'язки надавача фінансових послуг та споживача (споживача фінансових послуг);
- порядок розгляду Товариством звернень, скарг, пропозицій та інших звернень (далі - звернення) споживачів (споживачів фінансових послуг);
- інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів (споживачів фінансових послуг);
- контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості;
- порядок захисту персональних даних споживачів (споживачів фінансових послуг).

3. Терміни, що вживаються в цьому Порядку:

3.1. День отримання звернення – дата отримання звернення Товариством.

3.2. День надання відповіді – дата відправки відповіді на звернення споживача (споживача фінансових послуг).

3.3. Звернення - подане споживачем (споживачем фінансових послуг) в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги до Товариства.

3.4. Заява – звернення громадян (споживачів фінансових послуг) із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства та посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

3.5. Клопотання – письмове звернення громадян (споживачів фінансових послуг) з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

3.6. Пропозиція (зауваження) – звернення громадян (споживачів фінансових послуг), де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства та

посадових осіб, а також висловлюються думки щодо регулювання суспільних відносин та умов життя громадян (споживачів фінансових послуг), та інших сфер Товариства.

3.7. Подяка – письмове або усне повідомлення від споживача (споживача фінансових послуг), де висловлюється позитивна оцінка роботи окремого співробітника, групи співробітників або Товариства.

3.8. Скарга – звернення громадян (споживачів фінансових послуг) з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян (споживачів фінансових послуг), порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

3.9. Споживач/Споживач фінансових послуг – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Товариства або користується послугами Товариства та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

3.10. Інші терміни використовуються відповідно до визначень наданих в чинному законодавстві України.

2. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПOЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Права та обов'язки Товариства та споживача фінансових послуг визначаються Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законом України «Про захист персональних даних», нормативно правовими актами Національного банку України та іншими нормами законодавства.

2.2. Товариство має право:

- вимагати надання Споживачем додаткової інформації, яка підтверджує право на отримання інформації щодо результатів розгляду звернення;
- направляти Споживачу інформацію, пов'язану із розглядом його звернення.

2.3. Обов'язки Товариства:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення Споживачів;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення 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;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з зверненням рішень;
- письмово повідомляти споживача про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано споживачу в результаті порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення.
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок

оскарження прийнятого за нею рішення;

- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду звернення споживача, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують;

- розкривати споживачам визначену законодавством інформацію про умови та порядок своєї діяльності та іншу інформацію, право на отримання якої споживачем визначено законодавством;

- дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів та інших нормативних документів;

- забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги шляхом: обмеження кола осіб, які мають доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги; організації спеціального діловодства з документами, що містять таємницю фінансової послуги; застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації, що становить таємницю фінансової послуги; включення застереження про необхідність збереження таємниці фінансової послуги та відповідальності за її розголошення до тексту укладених договорів та угод;

- розглядати та вирішувати звернення споживача у встановлені законодавством строки/терміни.

2.4. Надавач фінансових послуг має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором зі споживачем фінансових послуг.

2.5. Споживач має право:

- на безоплатний розгляд Товариством звернення;

- звертатися до Товариства, до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення;

- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Товариством як суб'єктом, який розглядає звернення;

- користуватися послугами адвоката/організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

- одержати письмову відповідь за результатом розгляду звернення;

- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень;

- звертатися безпосередньо до Товариства (досудове врегулювання спору) шляхом:

- 1) відправлення (надсилання) звернення поштою на адресу місцезнаходження(поштову адресу) Товариства: 01042, м. Київ, вул. Чигоріна,

буд. 12, кім. 8;

2) відправлення (надсилання) звернення електронною поштою на адресу: lombardera@ukr.net ;

- на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, новим кредитором та/або колекторською компанією чинного законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки). Звертатися до Національного банку України споживач має можливість шляхом заповнення онлайн-форми на веб-сайті Національного банку України, надсилання листа на електронну пошту nbu@bank.gov.ua та усного звернення до контакт-центру Національного банку України за телефоном 0 800 505

- на офіційному сайті Національного банку України у розділі «Звернення громадян» <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> ;

- скористатись правом на судовий захист прав споживачів фінансових послуг, звернувшись до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду.

2.6. Обов'язки споживача:

- отримати згоду у третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству у процесі комунікації з Товариством;

- надавати повну, достовірну та всебічно об'єктивну інформацію про поданні звернень.

2.7. Споживач фінансових послуг має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором із Надавачем фінансових послуг.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТОВАРИСТВОМ

3.1. До Товариства звернення Споживачів надходять через такі канали:

- пошта;

- електронна пошта;

- звернення за телефоном, що вказаний на офіційному веб-сайті Товариства.

3.2. Відповідь на звернення споживачів надаються через канали, зазначені у зверненні або через канали, через які споживач подав звернення.

4. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ

4.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Товариство повідомляє особі, яка подала звернення про продовження терміну розгляду звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у

зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.2. Звернення (запити) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та народних депутатів України розглядаються у терміни і у порядку відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про статус народного депутата України».

5. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

5.1. З метою захисту своїх прав та інтересів у досудовому порядку, споживач має право звернутись до Товариства шляхом направлення письмового звернення або скарги на адресу місцезнаходження Товариства або офіційну електронну пошту, виклавши свої зауваження, або звернутись в усному порядку за телефонами, зазначеними на веб сайті Товариства. Звернення та скарги споживачів розглядаються Товариством в порядку та у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

5.2. Також споживачі можуть звернутися за захистом своїх прав до суду або органів, що здійснюють державне регулювання діяльності Товариства та з питань захисту прав споживачів за наступними контактними даними:

- **Національний банк України**, офіційний сайт: <https://bank.gov.ua/> для листування: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601; Для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua (необхідно заповнити і надіслати форму та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 Мб). Детальна інформація у розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> ;

- **Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів**, офіційний сайт: <https://dpss.gov.ua/> поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 1; електронна адреса: ecustomer-info@dpss.gov.ua; телефон: (044)-279-79-89; цілодобова гаряча лінія: (044)-364-77-80, 050-230-04-28.

- **Уповноважений Верховної ради з прав людини**, офіційний сайт: <https://ombudsman.gov.ua/uk> адреса Секретаріату Уповноваженого Верховної ради з прав людини: вул. Інститутська, 21/8, м. Київ, 01008; електронна пошта: hotline@ombudsman.gov.ua. Гаряча лінія Уповноваженого ВРУ з прав людини [0-800-501-720](tel:0-800-501-720) та Секретаріату Уповноваженого ВРУ з прав людини [044-299-74-08](tel:044-299-74-08).

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ

6.1. Приміщення Товариства, в яких обробляються персональні дані, відносяться до приміщень з обмеженим доступом та охороняються і контролюються охороною Товариства. Перебування сторонніх осіб у даних приміщеннях без супроводу працівників Товариства не допускається.

6.2. Товариство обладнано системними і програмно-технічними засобами та засобами зв'язку, які запобігають втратам, крадіжкам, несанкціонованому

знищенню, викривленню, підробленню, копіюванню, відтворенню і поширенню інформації, зокрема, і в сфері захисту персональних даних та відповідають вимогам міжнародних та національних стандартів.

6.3. Відповідальними підрозділами Товариства в межах їх компетенцій обробляються персональні дані в складі інформаційної (автоматизованої) системи, у якій забезпечується захист персональних даних відповідно до вимог законодавства. Норми технічного захисту інформації у Товариства відповідають вимогам законодавства України щодо захисту інформації.

6.4. Програмні продукти, що використовуються Товариством у процесі обробки персональних даних для досягнення мети їх обробки, мають вбудовані механізми захисту інформації від несанкціонованого доступу для забезпечення ідентифікації та автентифікації користувачів, цілісності електронних документів, реєстрації дій користувачів, управління доступом користувачів до інформації та окремих функцій, що надаються продуктом, та/або мають змогу використовувати зазначені механізми захисту системного програмного забезпечення, а також можливість інтегруватися в комплексну систему захисту інформації автоматизованої системи, у якій цей продукт використовується.

6.5. В інформаційній (автоматизованій) системі, де обробляються персональні дані, може здійснюватися реєстрація, зокрема (не виключно):

- результатів ідентифікації та/або автентифікації працівників Товариства;
- дій з обробки персональних даних;
- результатів перевірки цілісності засобів захисту персональних даних.

6.6. Вимоги щодо обліку та збереження інформації про перегляд персональних даних не поширюється на володільців/розпорядників баз персональних даних, які здійснюють обробку персональних даних в реєстрі, який є відкритим для населення в цілому.

6.7. Персональні дані залежно від способу їх зберігання (паперові, електронні носії) обробляються у такий спосіб, що унеможлиблює доступ до них сторонніх осіб.

6.8. З метою забезпечення безпеки обробки персональних даних вживаються спеціальні технічні заходи захисту, у тому числі щодо виключення несанкціонованого доступу до:

- персональних даних, що обробляються та роботи технічного та програмного комплексу, за допомогою якого здійснюється обробка персональних даних.

6.9. До роботи з персональними даними допускаються лише працівники, у посадових інструкціях, яких передбачено відповідні функції, та які надали письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено, або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних чи посадових обов'язків.

6.10. Працівники, які безпосередньо здійснюють обробку персональних даних та/або працівники Товариства, які мають доступ до персональних даних у зв'язку з виконанням своїх функцій та посадових обов'язків, зобов'язані дотримуватись вимог законодавства України в сфері захисту персональних даних

та внутрішніх документів, що регулюють діяльність Товариства щодо обробки і захисту персональних даних у базах персональних даних.

6.11. Працівники, які безпосередньо здійснюють обробку персональних даних та/або працівники Товариства, які мають доступ до персональних даних у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків, зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено, або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи посадових обов'язків.

6.12. Особи/працівники, що мають доступ до персональних даних, у тому числі, здійснюють їх обробку, у разі порушення ними вимог законодавства стосовно персональних даних несуть відповідальність згідно діючого законодавства України.

6.13. Датою надання права доступу до персональних даних вважається дата укладення кожним працівником Товариства Договору про нерозголошення комерційної таємниці/конфіденційної інформації.

6.14. Датою позбавлення права доступу до персональних даних вважається дата звільнення працівника, дата переведення на посаду, виконання обов'язків на якій не пов'язане з обробкою персональних даних.

6.15. У разі звільнення працівника, який мав доступ до персональних даних, або переведення його на іншу посаду, що не передбачає роботу з персональними даними суб'єктів, вживаються заходи щодо унеможливлення доступу такої особи до персональних даних, а документи та інші носії, що містять персональні дані суб'єктів, передаються іншому працівнику у відповідності до вимог внутрішніх нормативних документів.

6.16. Відповідальні особи, які організують роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці, призначаються наказом Директора Товариства. Обов'язки відповідальних осіб щодо організації роботи, пов'язаної із захистом персональних даних при їх обробці, визначаються у посадових інструкціях відповідальних осіб або у відповідних внутрішніх документах, у тому числі наказах Директора Товариства, цьому Порядку тощо.

6.17. Відповідальна особа та/або структурний підрозділ може проводити аналіз реєстраційних даних.

6.18. Реєстраційні дані захищаються від модифікації та знищення. Реєстраційні дані повинні зберігатися та надаватися за вмотивованою вимогою для аналізу суб'єктам відносин, пов'язаним із персональними даними.

6.19. Товариство забезпечує антивірусний захист в інформаційній (автоматизованій) системі.

6.20. Товариство забезпечує використання технічних засобів безперебійного живлення елементів інформаційної (автоматизованої) системи.

6.21. Відповідальна особа зобов'язана:

- знати законодавство України в сфері захисту персональних даних;
- забезпечити виконання працівниками Товариства вимог законодавства України в сфері захисту персональних даних та внутрішніх документів, що регулюють діяльність Товариства щодо обробки і захисту персональних даних у базах персональних даних;

– безпосередньо здійснювати та координувати інші дії, що покладаються на Товариство як на володільця бази персональних даних.

6.22. З метою виконання своїх обов'язків Відповідальна особа має право:

- отримувати від працівників Товариства необхідні документи, пов'язані з обробкою персональних даних;
- брати участь в обговоренні питань, пов'язаних із захистом персональних даних, та подавати відповідні пропозиції керівництву Товариства стосовно удосконалення обробки та захисту персональних даних;
- здійснювати взаємодію з іншими працівниками Товариства при виконанні своїх обов'язків з організації роботи, пов'язаної із захистом персональних даних при їх обробці;
- одержувати від працівників Товариства незалежно від займаних ним посад пояснення з питань здійснення обробки персональних даних;
- підписувати та візувати документи в межах своєї компетенції.
- інші права, передбачені діючим законодавством України.

6.23. Відповідальна особа або структурний підрозділ відповідно до покладених завдань:

- організовує роботу з обробки запитів щодо доступу до персональних даних суб'єктів відносин, пов'язаних з обробкою персональних даних;
- інформує керівника володільця та розпорядника бази персональних даних про заходи, яких необхідно вжити для приведення складу персональних даних та процедур їх обробки у відповідність до вимог законодавства;
- інформує керівника володільця та розпорядника бази персональних даних про порушення встановлених процедур з обробки персональних даних;
- взаємодіє з Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини та визначеними ним посадовими особами його Секретаріату з питань запобігання та усунення порушень законодавства про захист персональних даних.

6.24. Товариство може розмежувати режими доступу працівників до обробки персональних даних у базі персональних даних відповідно до їх службового функціоналу та їх посадових обов'язків.

7. КОНТРОЛЬ НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

7.1. Для врегулювання простроченої заборгованості споживача Товариством може бути залучена Колекторська компанія. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору.

7.2. З метою контролю надавачем фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості (далі – Залучені особи), надавач фінансових послуг здійснює заходи щодо додержання Залученими особами встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної

поведінки).

7.3. Надавач фінансових послуг може вживати наступних заходів:

- запитувати від Залученої особи інформацію по конкретним споживачам (боржникам), включаючи записи телефонних розмов, зміст направлених текстових повідомлень, зміст направлених листів;
- запитувати від Залученої особи для перевірки типові листи, текстові повідомлення, автоматизовані повідомлення, що направляються споживачам (боржникам) та третім особам;
- запитувати у Залучених осіб типові «скрипти для спілкування» по телефону зі споживачами (боржниками) та третіми особами;
- надавати рекомендації Залученим особам щодо виправлення текстових повідомлень, листів, повідомлень, що направляються споживачам (боржникам);
- забороняти направлення текстових повідомлень, листів, повідомлень, що на думку надавача фінансових послуг містять положення, які порушують нормативні вимоги чи права споживачів (боржників);
- перевіряти порядок фіксування Залученими особами взаємодії зі споживачами (боржниками) на відповідність вимогам законодавства України;
- перевіряти розкриття Залученими особами споживачам (боржникам) інформації, що вимагається законодавством України;
- вимагати від Залученої особи усунення виявлених порушень вимог законодавства чи прав споживачів фінансових послуг;
- стягувати шкоду, збитки, завдані неправомірними діями чи рішеннями Залученої особи;
- припиняти співробітництво із Залученою особою у разі порушення нею вимог законодавства чи прав споживачів (боржників) при виконанні договору із надавачем фінансових послуг.

8.5. Перелік вищевказаних заходів не є вичерпним та надавачем можуть вживатись інші заходи, передбачені законодавством чи договором із Залученою особою, з метою приведення діяльності Залучених осіб у відповідність до вимог законодавства та усунення негативних наслідків (якщо настали), до яких призвели неправомірні дії чи рішення Залученої особи.

8.6. Вищевказані заходи передбачаються в договорі, укладеному між надавачем фінансових послуг та Залученими особами, яким визначаються умови та порядок здійснення Надавачем фінансових послуг контролю за дотриманням Залученими особами встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами.

8.7. У випадках, передбачених законодавством, Залучені особи надають надавачу фінансових послуг письмове запевнення про відповідність Залученої особи та її діяльності встановленим законодавством України вимогам.

8.8. Споживачі фінансових послуг (боржники) можуть звертатись до надавача фінансових послуг із зверненнями щодо діяльності Залученої особи за контактними даними, вказаними на веб-сайті надавача фінансових послуг, в т.ч. із пропозиціями щодо вжиття надавачем фінансових послуг заходів по відношенню до Залученої особи.

8. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. У разі змін вимог нормативно – правових актів в частині питань, що

регламентуються Порядком є чинним у частині вимог, які не суперечать новим вимогам чинного законодавства.

8.2. Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими нормативно – правовими актами України, Законом України «Про звернення громадян».

8.3. Зміни до даного Порядку вносяться керівником (директором) Товариства періодично та без попереднього повідомлення споживачів, у тому числі, при зміні вимог законодавства України.

8.4. Зміни до даного порядку вносяться шляхом викладення у новій редакції.

8.5. Даний Порядок набирає чинності з 24.06.2024 року.