

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАХИЩЕНИМИ КАТЕГОРІЯМИ ОСІБ
при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

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 вебсайті Ломбарду, у тому числі :

- **на адресу електронної пошти lombardera@ukr.net,**
- **за місцезнаходженням: 01042, м. Київ, вул. Чигоріна, буд. 12, кім. 8,**
- **за номером телефону 0800 307 773.**

та надає копії підтвердних документів про належність споживача фінансових послуг до захищеної категорії осіб.

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 6² розділу 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.