

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

рішенням Загальних Зборів Учасників  
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД  
ОНКОЛЬ» Б.М. КІТ І КОМПАНІЯ»

Протокол № 13.07.2021-1  
від 13 липня 2021 року



Б.М. Кіт

М.П.

**ПРАВИЛА**

надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту  
**ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД ОНКОЛЬ» Б.М. КІТ І  
КОМПАНІЯ»**  
(нова редакція)

Дані Правила розроблені відповідно до Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, Закону України “Про заставу”, Закону України «Про споживче кредитування», положень Цивільного кодексу України та Положення про надання фінансових послуг ломбардами, затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005 року № 3981, та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері надання фінансових послуг ломбардами.

## **I. Вимоги до Ломбарду та його відокремлених підрозділів для надання фінансових послуг**

1. **ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД ОНКОЛЬ» Б.М. КІТ І КОМПАНІЯ»** яке в подальшому іменується **Ломбард**, та його відокремлені підрозділи створюються з метою задоволення попиту фізичних осіб на фінансові та супутні послуги **Ломбарду** та отримання прибутку від надання фінансових та супровідних послуг **Ломбарду**.

2. Для надання фінансових послуг **Ломбард** повинен відповідати таким вимогам:

2.1. Діяльність **Ломбарду** повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

2.2. **Ломбард** повинен бути внесений до Державного реєстру фінансових установ.

2.3. У разі необхідності, **Ломбард** повинен мати ліцензію на надання певних видів фінансових послуг.

2.4. **Ломбард** повинен мати правила, що регламентує надання **Ломбардом** фінансових та супровідних послуг, затверджене протоколом зборів учасників.

2.5. Установчі документи **Ломбарду** повинні відповідати вимогам законодавства та містити вичерпний перелік видів фінансових послуг та супровідних послуг, які надає **Ломбард**.

2.6. В повному найменуванні **Ломбарду** повинно міститися слово "ломбард".

2.7. **Ломбард** не повинен здійснювати будь-якої іншої підприємницької діяльності, крім підприємницької діяльності, передбаченої законодавством для ломбардів.

2.8. **Ломбард** повинен мати власну облікову та реєструючу систему, що відповідає вимогам, установленим Правилам про надання фінансових послуг ломбардами, затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005 року № 3981.

2.9. У своїй діяльності **Ломбард** повинен дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема про захист прав споживачів.

2.10. **Ломбард** зобов'язаний формувати резервний (страховий) фонд відповідно до статті 14 Закону України «Про господарські товариства».

2.11. **Ломбард** повинен мати власний капітал у розмірі не менше 500 тисяч гривень.

3. Відокремлені підрозділи **Ломбарду** для надання фінансових послуг повинні відповідати таким вимогам:

3.1. Інформація про відокремлені підрозділи **Ломбарду** повинна бути внесена до Державного реєстру фінансових установ.

3.2. Діяльність відокремлених підрозділів **Ломбарду** повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

3.3. Відокремлені підрозділи **Ломбарду** повинні мати облікову та реєстраційну систему, що відповідає вимогам, установленим Положенням про надання фінансових послуг ломбардами, затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005 року № 3981.

3.4. Положення про відокремлені підрозділи **Ломбарду** повинні містити вичерпний перелік видів фінансових послуг та супутніх послуг, які можуть надавати ці підрозділи.

3.5. У своїй діяльності відокремлені підрозділи **Ломбарду** повинні дотримуватися вимог законодавства, зокрема про захист прав споживачів.

## **II. Фінансові послуги Ломбарду. Супровідні послуги Ломбарду**

4. **Ломбард** надає наступні фінансові послуги:

- надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

**Ломбард** надає наступні супровідні послуги:

- оцінка заставленого майна у відповідності до чинного законодавства та / або умов договору;
- надання посередницьких послуг зі страхування предмета застави (за наявності агентського договору зі страховою компанією);
- реалізація заставленого майна у відповідності до чинного законодавства та / або умов договору.

5. Надання фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням **Ломбарду** та / або його відокремлених підрозділів.

### **III. Умови та порядок укладання Ломбардом договорів зі споживачами фінансових послуг**

6. Договір про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (далі-договір) **Ломбардом** повинен відповідати вимогам, установленим законодавством.

Відповідно до статті 6 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» договір має містити:

- найменування, місцезнаходження та реквізити – для **Ломбарду**, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу, та дані про місце проживання – для фізичних осіб;

- предмет договору;
- права та обов'язки сторін;
- суму фінансового кредиту;
- дату надання фінансового кредиту;
- строк користування фінансовим кредитом;
- дату повернення фінансового кредиту;
- відповідальність сторін;
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання договору;
- підписи сторін.

У договорі повинно бути зазначено:

- процент за користування фінансовим кредитом;
- посилання на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором;
- посилання на договір страхування предмета застави – в разі наявності;
- відмітка про ознайомлення позичальника з Правилами про надання фінансових послуг

**Ломбардом.**

Крім цього, у договорі, якщо інше не передбачено законом, повинно бути зазначено:

- назву документа;
- назву, адресу та реквізити суб'єкта господарювання;
- прізвище, ім'я і по батькові фізичної особи, яка отримує фінансові послуги, та її адресу;
- найменування, місцезнаходження юридичної особи;
- найменування фінансової операції;
- розмір фінансового активу, зазначений у грошовому виразі, строки його внесення та умови взаєморозрахунків;
- строк дії договору;
- порядок зміни і припинення дії договору;
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін.

Договори **Ломбарду** можуть містити й інші умови, за згодою сторін.

7. Умови надання фінансових кредитів **Ломбардом**:

7.1. Фінансовий кредит надається дієздатним фізичним особам не молодшим 18-ти років (далі – **Позичальники**).

7.2. Фінансовий кредит надається **Позичальникові** за умови надання паспорта з реєстрацією (пропискою) та ідентифікаційного коду.

7.3. Мінімальний строк надання фінансового кредиту встановлюється та змінюється **Ломбардом** шляхом видання наказу, який підписується керівником **Ломбарду** та додається до цих Правил.

7.4. З метою забезпечення виконання **Позичальником** зобов'язань за договором між **Ломбардом** та **Позичальником** укладається договір застави, який підписується сторонами.

7.5. **Ломбард** надає фінансові кредити під заставу:

- ювелірні вироби із дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння;

7.5.1. Вироби з дорогоцінних металів, які приймаються у заставу, повинні мати відбиток пробірної клейма та відбиток знака-іменника виробника.

При прийнятті в заставу виробів з дорогоцінних металів каміння з виробів не виймається, вага металу встановлюється розрахунковим методом.

Не підлягають прийому в якості застави:

- дорогоцінні метали у самородках;

- сухозлітки;

- дорогоцінні метали у виробах виробничого та лабораторного призначення (лабораторний посуд, дріт, деталі, пластини тощо);

- предмети, що вилучені або щодо продажу яких встановлено особливий порядок (холодна та вогнепальна зброя в оправі тощо);

- дорогоцінне каміння в обробленому та необробленому стані та вироби з нього;

- напівфабрикати ювелірного та зубопротезного виробництва.

Вироби з дорогоцінних металів оглядаються касиром-експертом **Ломбарду** в присутності **Позичальника**, який встановлює наявність відбитку пробірної клейма та відбитку знака-іменника виробника, проводить опробування та зважування виробів та оголошує **Позичальнику** суму фінансового кредиту, яку може надати **Ломбард** під заставу наданих виробів.

При отриманні згоди **Позичальника** на отримання фінансового кредиту на запропонованих умовах оформляється договір, договір застави, заставний білет, які підписуються представником **Ломбарду** та **Позичальником**. В заставному білеті при цьому вказуються найменування виробу (виробів), проба, вага металу, ціна за грам, оціночна вартість, сума фінансового кредиту, дата повернення фінансового кредиту, сума повернення фінансового кредиту з урахуванням процентів, які нараховуються.

7.5.2. Договір та договір застави, всі зміни та доповнення до них набувають юридичної сили після їх підписання сторонами.

7.6. За користування фінансовим кредитом **Позичальник** сплачує **Ломбарду** проценти, розмір яких залежить від суми фінансового кредиту та строку, на який **Позичальник** отримує фінансовий кредит.

Розміри процентів за користування фінансовим кредитом встановлюються та змінюються **Ломбардом** шляхом видання наказу, який підписується керівником **Ломбарду**.

7.7. Страхування предмета застави здійснюється за взаємною згодою сторін. Відмова від страхування предмета застави позичальником не може бути підставою для відмови в наданні фінансового кредиту.

7.8. Після закінчення строку, що зазначений у договорі, **Позичальник** зобов'язаний повернути **Ломбарду** отриману суму фінансового кредиту та сплатити суму нарахованих процентів за користування фінансовим кредитом.

Сплата процентів здійснюється одночасно з поверненням суми фінансового кредиту.

7.9. **Позичальник** має право достроково погасити суму наданого фінансового кредиту, при цьому проценти за користування фінансовим кредитом нараховуються відповідно до строку фактичного користування фінансовим кредитом, відповідно до процентів за користування фінансовим кредитом, встановлених **Ломбардом**.

7.10. При поверненні **Позичальником** суми фінансового кредиту та нарахованих процентів(а у випадку, передбаченому п. 7.11 – і нарахованої пені) **Ломбард** зобов'язаний повернути **Позичальнику** предмет застави.

7.11. **Ломбард** після закінчення строку, що зазначений у договорі, може повернути **Позичальнику** предмет застави у випадку повернення **Позичальником** суми фінансового кредиту, сплати суми нарахованих процентів (в т.ч. за користування фінансовим кредитом за період прострочення повернення фінансового кредиту).

7.12. **Ломбард** при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача(або Позичальника, Клієнта), які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача(або Позичальника, Клієнта), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію:

- 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 стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача(або Позичальника, Клієнта), його

близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача(або Позичальника, Клієнта), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію).

7.13. У випадку перебігу строків, встановлених в п. 7.11 даних Правил, **Ломбард**, відповідно до Закону України «Про заставу», набуває власності на предмет застави та реалізує предмет застави у відповідності до чинного законодавства без рішення суду, звернення до Державної виконавчої служби та без повідомлення **Позичальника**.

#### **IV. Порядок зберігання Ломбардом договорів та інших документів, пов'язаних із наданням фінансових послуг**

8. Для договорів та інших документів, пов'язаних із наданням фінансових послуг **Ломбардом** встановлюється наступний порядок зберігання:

8.1. Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг **Ломбардом**, укладені за місцезнаходженням **Ломбарду**, протягом строку їх дії зберігаються за його місцем знаходження.

8.2. Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг **Ломбардом**, укладені від імені **Ломбарду** його відокремленим підрозділом, протягом строку їх дії зберігаються за місцем знаходження відокремленого підрозділу.

8.3. Після закінчення строку дії договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг, передаються з відокремлених підрозділів до **Ломбарду** та зберігаються за місцем знаходження **Ломбарду**.

8.4. Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг **Ломбардом**, зберігаються в **Ломбарді** за його місцем знаходження протягом п'яти років після закінчення строку їх дії.

8.5. Для зберігання договорів та інших документів, пов'язаних із наданням фінансових послуг **Ломбардом**, за місцем знаходження **Ломбарду** виділяється спеціальне приміщення, обладнане охоронно-пожежною сигналізацією.

#### **V. Порядок доступу споживачів фінансових послуг Ломбарду до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг Ломбардом**

9. Споживачам фінансових послуг **Ломбарду** забезпечується вільний доступ до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг **Ломбардом**.

10. З метою забезпечення вільного доступу споживачів фінансових послуг **Ломбарду** до зазначених документів та інформації в **Ломбарді** та в кожному відокремленому підрозділі **Ломбарду** обладнується куточок споживача, в якому наявні засвідчені копії наступних документів:

- документів про державну реєстрацію юридичної особи;
- Свідоцтва про реєстрацію **Ломбарду** як фінансової установи;
- повідомлення про внесення відокремленого підрозділу **Ломбарду** до Державного реєстру фінансових установ (для відокремлених підрозділів);
- реєстраційного повідомлення Державної пробірної служби України про внесення **Ломбарду** або відокремленого підрозділу (для відокремлених підрозділів) до реєстру суб'єктів господарювання, які здійснюють операції з дорогоцінними металами і дорогоцінним камінням;
- цих Правил;
- наказу, яким встановлено розміри процентів за користування фінансовим кредитом.

Крім цього в куточку споживача розміщується наступна інформація:

- витяги із Цивільного кодексу України, Закону України «Про заставу», Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Положення про надання фінансових послуг ломбардами, затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005 року № 3981;
- інформація про територіальний орган з питань захисту прав споживачів та його контактна інформація;
- контактна інформація Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг.

11. Інші документи **Ломбарду** або його відокремленого підрозділу, зокрема, документи про повірку ваговимірвальних приладів, засвідчені копії документів щодо працівників **Ломбарду**, уповноважених укладати договори, тощо, зберігаються в приміщенні **Ломбарду** або його відокремленого підрозділу та надаються споживачам для ознайомлення на їх вимогу.

## **VI. Порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг Ломбардом**

12. Внутрішній контроль щодо дотримання законодавства при здійсненні операцій з надання фінансових послуг **Ломбардом** здійснюється:

- керівництвом **Ломбарду** (директором та головним бухгалтером);
- внутрішнім аудитором **Ломбарду**, який підпорядковується загальним зборам учасників **Ломбарду**;
- відповідальним за внутрішній фінансовий моніторинг у **Ломбарді**.

У відокремлених підрозділах **Ломбарду** внутрішній контроль щодо дотримання законодавства при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, крім зазначених вище осіб, здійснюється:

- керівництвом відокремленого підрозділу **Ломбарду** (директором та, у разі наявності, головним бухгалтером);
- відповідальним за внутрішній фінансовий моніторинг у відокремленому підрозділі **Ломбарду**.

13. Зазначені в п. 12 особи здійснюють внутрішній контроль в межах повноважень, визначених в їх посадових інструкціях.

14. Зазначені в п. 12 особи при проведенні внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства при здійсненні операцій з надання фінансових послуг керуються:

- чинним законодавством України;
- установчими документами **Ломбарду**;
- рішеннями загальних зборів учасників **Ломбарду**;
- наказами та розпорядженнями директора **Ломбарду**.

15. Внутрішній аудит в **Ломбарді** здійснюється внутрішнім аудитором **Ломбарду** на підставі Положення про службу внутрішнього аудиту **Ломбарду**, Положення про систему внутрішнього аудиту **Ломбарду**, Програми внутрішнього аудиту **Ломбарду**, які затверджуються загальними зборами учасників **Ломбарду**.

16. Внутрішній моніторинг фінансових операцій в **Ломбарді** здійснюється відповідальним за внутрішній фінансовий моніторинг **Ломбарду** (у відокремлених підрозділах – відповідальним за внутрішній фінансовий моніторинг **Ломбарду** та відповідальним за внутрішній фінансовий моніторинг у відокремленому підрозділі) на підставі Правил здійснення внутрішнього фінансового моніторингу **Ломбарду**, та Програми їх реалізації на відповідний рік, які затверджуються директором **Ломбарду**.

### **VII. Відповідальність посадових осіб Ломбарду, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання договорів**

17. Посадові особи **Ломбарду**, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання договорів, за порушення покладених на них обов'язків несуть дисциплінарну, матеріальну (цивільну), адміністративну, кримінальну відповідальність.

17.1. Дисциплінарні стягнення на посадових осіб **Ломбарду**, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання договорів, накладаються директором **Ломбарду** в порядку, визначеним трудовим законодавством.

17.2. Посадові особи **Ломбарду**, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання договорів, відшкодовують заподіяну ними **Ломбарду** шкоду (несуть матеріальну відповідальність) в порядку, визначеним трудовим законодавством.

Шкода, заподіяна **Ломбарду** діями зазначених осіб, може бути стягнута з них в судовому порядку (в порядку цивільного судочинства).

17.3. Притягнення до адміністративної або кримінальної відповідальності посадових осіб **Ломбарду**, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання договорів, здійснюється в порядку, визначеному відповідно чинним адміністративним або кримінальним процесуальним законодавством уповноваженими на те органами та / або посадовими особами.

### **VIII. Опис завдань, які підлягають виконанню кожним підрозділом Ломбарду**

18. Основними завданнями, які підлягають виконанню кожним підрозділом **Ломбарду**, є:  
- укладання договорів про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту і застави;

- ознайомлення клієнтів **Ломбарду** з цими Правилами, умовами договорів з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту і застави та надання клієнтам **Ломбарду** інформації, визначеної законодавством України та цими Правилами;

- надання відокремленими підрозділами фінансових послуг клієнтам;  
- зберігання та облік заставленого майна протягом строку дії договорів з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту і застави;

- передання відокремленими підрозділами до **Ломбарду** заставленого майна, за договорами з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту і застави, за якими минув строк повернення фінансового кредиту, для подальшої реалізації такого заставленого майна;

- отримання відокремленими підрозділами повернутих сум фінансових кредитів, процентів за користування фінансовими кредитами, а також пені відповідно до умов договорів з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту і застави, а також повернення клієнтам заставленого майна;

- ведення відокремленими підрозділами обліку виданих та повернутих сум фінансових кредитів, процентів за користування фінансовими кредитами, пені, а також заставленого майна відповідно до умов договорів з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту і застави.

## **ІХ. Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

19. Взаємодія **Ломбарду, 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:

19.1. 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;

19.2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника **Ломбарду**, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

19.3. надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

20. **Під час першої взаємодії** 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, у рамках врегулювання простроченої заборгованості **Ломбард**, новий кредитор, колекторська компанія **зобов'язані повідомити**:

20.1. повне найменування Ломбарду (у разі якщо взаємодію здійснює новий Ломбард або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

20.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію 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, або ім'я та індекс, за допомогою якого **Ломбард**, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;

20.3. правову підставу взаємодії;

20.4. розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється **Ломбардом**.

21. **Новий кредитор**, колекторська компанія **на вимогу** споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя **зобов'язані** протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у частині другій цієї статті (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

**Ломбард на вимогу** споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя **зобов'язаний** протягом семи робочих днів після



першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4 частини другої цієї статті, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

**Новий кредитор**, колекторська компанія **не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти** із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цієї частини. **Ломбард не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти** із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

**Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:**

1) момент отримання Ломбардом, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитором, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитором, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

**22. Ломбард, новий кредитор**, колекторська компанія **зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії** 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, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. **Кредитодавець, новий кредитор**, колекторська компанія **зобов'язані** попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

**Кредитодавець, новий кредитор**, колекторська компанія **зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію** 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 (у тому числі за допомогою технічних засобів), **протягом трьох років після такої взаємодії**.

**Кредитодавець, новий кредитор**, колекторська компанія **можуть здійснювати обробку виключно персональних даних** споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

**Кредитодавцю, новому кредитору**, колекторській компанії **при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється** здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- 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 стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

**23. Кредитодавець, новий кредитор**, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитором, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, **зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).**

**Кредитодавцю, новому кредитору**, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитором, новим кредитором, колекторською компанією до **безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:**

23.1. здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

23.2. вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитором, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

23.3. з власної ініціативи взаємодіяти 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, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

23.4. взаємодіяти 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, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

23.5. приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

23.6. використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

23.7. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

23.8. будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

23.9. вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

23.10. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

23.11. вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

23.12. за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

23.13. проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

23.14. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

**Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).**

**24. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія має право** для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором про споживчий кредит.

25. Дії, які від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією.

**26. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.** Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 цього Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

27. З ініціативи кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.