

ДИРЕКТОР Джаббаров С. К



**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ  
ЗВЕРНЕНЬ  
СПОЖИВАЧІВ ПОВНОГО ТОВАРИСТВА**

## **Зміст**

### **Терміни**

1. Загальні положення
2. Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг
3. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг
4. Прикінцеві положення

Додаток 1



## Терміни

**Веб-сайт** — сукупність програмних засобів, розміщених за адресою **lombard-palmira.com.ua** разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, та є частиною інформаційної системи Товариства.

**Звернення** - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій ) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**Товариство** –ПТ «Ломбард Пальміра» Джаббаров С. К і компанія»

Інші терміни вживаються в Порядку у розумінні чинного законодавства України.

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

**1.1.** Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (далі - Порядок) Товариства розроблений відповідно до чинного законодавства України, зокрема: Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 року №153, Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 02.09.2022 року №198, та інших нормативно-правових актів України.

**1.2.** Порядок є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтуються на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- **забезпечення** неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищення рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

**1.3.** Порядок є обов'язковим для всіх працівників Товариства, які прямо чи опосередковано та, відповідно до посадових інструкцій, задіяні і здійснюють надання фінансових послуг.

**1.4.** Відповідальними за виконання положень цього Порядку є керівник та ключові особи Товариства (у разі наявності).

## **2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

**2.1.** Товариство при наданні фінансових послуг має такі права та обов'язки:

- 1) забезпечувати наявність у керівників та працівників кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи з споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної
- 2) забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;



- 3) своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову та/або посередницьку послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;
- 4) забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;
- 5) забезпечувати захист фінансових засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;
- 6) забезпечувати недопущення будь-яких форм необгрунтованої дискримінації споживачів;
- 7) забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;
- 8) сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- 9) запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;
- 10) розглядати звернення клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;
- 11) Товариство має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання фінансових послуг та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

**2.2. Споживач перед та під час отримання фінансової послуги має такі права та обов'язки:**

- 1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- 2) належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
- 3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- 4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- 5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- 6) відповідально обирати фінансову послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- 7) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- 8) звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- 9) надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
- 10) споживач має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових послуг

### **3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

**3.1.** Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

**3.2.** Громадяни України мають право подавати звернення до Товариства особисто або



через уповноважену особу. Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою. Подання (надсилання) звернення до Товариства передбачає **ЙОГО** згоду на оброблення та використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернень Товариством та їх поширення в разі надсилання звернення за належністю.

Особа, яка не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Товариства як і громадянин України, якщо інше не передбачено законодавством України.

*Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими.*

**Усне звернення** викладається споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначений контактний номер телефону на Веб-сайті та записується (реєструється) посадовою особою (керівником, іншою відповідальною особою) Товариства.

В усному зверненні споживач зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надсилається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання та вимоги.

**Письмове звернення** надсилається поштою .

Примірний шаблон письмового звернення до Товариства закріплено у Додатку 1 до цього Порядку.

*Звернення можуть бути подані:*

- надіслані поштою на адресу Товариства:  
Україна 65101, м. Одеса пр-кт Небесної Сотні буд. 2.
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номер
- +3(068) 151-26-10 (вартість дзвінків відповідно до тарифів оператора споживача).

*У Зверненні має бути зазначено:*

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштову (електронну) адресу;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

**3.3.** Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано заявником (власноручним підписом чи з застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане споживачем, а також таке, авторство якого неможливо встановити, визначається анонімним і розгляду не підлягає. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

**3.4.** Звернення, оформлене без дотримання вимог цього розділу, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж



споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням вимог, передбачених чинним законодавством та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Опрацювання звернень:

Опрацювання телефонних звернень споживачів здійснюється відповідальними працівниками Товариства/залученими партнерами Товариства. Якщо для вирішення порушеного питання / перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати **додаткові документи, матеріали** тощо, заявнику пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком).

| Категорія Звернень  | Термін надання відповіді (календ, дні) |
|---|--|
| Звернення заявників, що не вимагають додаткового вивчення | до 15 днів з моменту отримання         |
| Звернення заявників, що вимагають додаткового вивчення    | До 30 днів з моменту отримання         |

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів:

|  |  |
|--|--|
| Складні запити заявників, які не можуть бути вирішені в місячний термін  | не більше 45 днів з моменту отримання  |
| Запити від народних депутатів  | не більше 30 днів з моменту отримання  |
| Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів | не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний співробітник зв'язується з виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; при необхідності направляє проміжну відповідь) |

Строки розгляду Звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Датою виконання Звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду Звернень надається за підписом відповідальної особи Товариства, якій надано право підписувати такі відповіді.

**3.5** Відповідь на Звернення надається українською мовою.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі - Товариство направляє відповідь заявнику на поштову адресу.

Копії (оригінали) відправлених відповідей Товариство зберігає в окремих теках.



**3.6.** При наявності одночасно кількох Звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Товариство має право оформити одну відповідь на всі Звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.

**3.7.** Товариство розглядає Звернення споживачів не стягуючи плати (безоплатно).

**3.8.** Задля вирішення власного питання споживач також має право звернутися до Інтернет-представництва Національного банку в **розділ Звернення громадян**.

**3.9.** Подання звернення до Товариства або Національного банку України не позбавляє права заявника на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів. Посадові особи Товариства несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляді звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до чинного законодавства України.

**3.10.** Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову

адресу відповідного органу.

**3.11.** Контроль дотримання термінів при розгляді письмових звернень клієнтів, покладається на керівника Товариства.

#### **4 ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.**

**4.1** Порядок затверджується Загальними зборами учасників Товариства та набуває чинності з моменту його затвердження.

**4.2** Зміни до Порядку вносяться з урахуванням змін у законодавстві, дія яких поширюється на Товариство. Зміни та доповнення до цього Порядку оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої.

**4.3** Порядок є документом, призначеним для внутрішнього використання працівниками Товариства.

**4.4** Порядок є обов'язковою для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Товариства.

**4.5** Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому внутрішніми нормативними документами Товариства та на підставі вимог чинного законодавства України.

**4.6** У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі в разі внесення змін до законодавства України та прийняття нових нормативно-правових актів Національного банку України або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинним законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.



Додаток № 1  
до ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ  
СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДКУ  
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ  
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА

**ФОРМА ПИСЬМОВОГО ЗВЕРНЕННЯ**

Директору ПТ «Ломбард  
Пальміра»Джаббаров С. К і Компанія»

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>Прізвище</b>  |                         |
| <b>Ім'я</b>  |                         |
| <b>По батькові</b>   |                         |
| <b>Місце проживання (повна поштова адреса)</b>                                   |                         |
| <b>Електронна адреса (e-mail)</b>  |                         |
| <b>Номер телефону</b>  |                         |
| <b>Суть питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги</b> |                         |
| <b>Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити)</b>        | <b>Поштою На e-mail</b> |
| <b>Дата звернення</b>  |                         |
| <b>Підпис</b>  |                         |