

ПРАВИЛА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «9999» СІРЕНКО Ю.С. І КОМПАНІЯ»

Дані Правила встановлюють порядок надання послуг з дистанційного обслуговування фізичних осіб – Клієнтів ПТ «Ломбард «9999» (надалі – Ломбард), визначають права та обов'язки Клієнта та Ломбарду, в тому числі порядок замовлення Клієнтом отримання фінансового кредиту в безготівковій формі, порядок надання кредиту в безготівковій формі, порядок дистанційного виконання фінансових зобов'язань Клієнтом, відповідальність Сторін.

Визначення термінів

Правила – дані Правила дистанційного обслуговування клієнтів Ломбарду, що затверджені наказом директора Товариства. Правила складають невід'ємну частину Внутрішніх правил надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів та договору про надання ломбардом фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.

Дані Правила є також договором на дистанційне обслуговування, що укладається між Клієнтом та Ломбардом шляхом приєднання Клієнта до цих Правил, та створює для Клієнта і Ломбарду цивільні права та обов'язки. Дані Правила діють в рамках договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду і є невід'ємною частиною цього Договору.

Приєднанням Клієнта до даних Правил є звернення Клієнта до Ломбарду за отриманням дистанційного обслуговування.

Ломбард може змінювати та доповнювати Правила, про що Клієнт інформується в порядку, передбаченому в цих Правилах.

Дистанційне обслуговування – надання Ломбардом Клієнту можливостей за допомогою Системи після здійснення процедури ідентифікації за участю працівника відділу по роботі з клієнтами Ломбарду здійснити замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі за цими Правилами в межах укладеного між Клієнтом та Ломбардом договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду, та отримати Кредит на свій картковий рахунок, а також іншу інформацію по своїм фінансовим операціям в Ломбарді.

Ломбард – фінансова установа - ломбард, внесена до реєстру фінансових установ.

Клієнт – фізична особа, яка має укладений з Ломбардом договір про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.

Сторони – Клієнт та Ломбард.

Банк – юридична особа, яка на підставі банківської ліцензії має виключне право надавати банківські послуги, відомості про яку внесені до Державного реєстру банків.

Кредит – грошові кошти, що надаються Ломбардом Клієнту у користування на визначений строк та під процент відповідно до укладеного договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду в межах максимальної суми кредиту, що визначається за Внутрішніми правилами Ломбарду про надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів. Під кредитом в цих Правилах розуміється частина грошової суми в межах максимального розміру кредиту, який має право отримати Клієнт за наявним чинним договором про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.

Система – програмні засоби Ломбарду, включаючи облікову та реєструючу системи Ломбарду, за допомогою яких здійснюється дистанційне обслуговування Клієнтів та здійснюється переказ грошових коштів з рахунку Ломбарду на картковий рахунок Клієнта. Система також містить ідентифікуючі відомості про Клієнтів.

Договір – договір про надання ломбардом фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду - письмовий документ, що встановлює відповідні права та обов'язки Клієнта і Ломбарду.

Номер Договору – унікальний номер, що автоматично присвоюється Системою кожному Договору.

Картковий рахунок – банківський рахунок у гривні, що відкритий Клієнтом в будь-якому банку України, розпорядження яким може здійснюватись за допомогою Платіжної картки, відомості про яку заносяться до Системи за ініціативи Клієнта. Кредит перераховується з банківського рахунку Ломбарду на Картковий рахунок Клієнта у відповідності до даних про Платіжну картку, наданих Клієнтом, що внесені до Системи в порядку та на умовах, передбачених цими Правилами.

Відділ по роботі з клієнтами/ контакт-центр – структурний підрозділ Ломбарду, працівники якого (оператори) уповноважені отримувати скарги щодо роботи Системи та Ломбарду, а також здійснювати консультування Клієнтів, щодо послуг Ломбарду та його дистанційного обслуговування. Номер телефону відділу по роботі з Клієнтами: **0-800-300-987**.

Оператор – працівник контакт-центру Ломбарду.

Ідентифікація – передбачена цими Правилами процедура встановлення та підтвердження особи Клієнта, яка здійснює замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі. Ідентифікація здійснюється за допомогою інформації, що міститься в Системі, і яка однозначно вирізняє Клієнта серед інших Клієнтів Ломбарду чи третіх осіб.

Ідентифікуюча інформація заноситься в Систему за повідомленням її Клієнтом уповноваженим працівникам ломбардного відділення.

Позитивний результат ідентифікації підтверджує, що юридично значимі дії по отриманню Кредиту в безготівковій формі вчиняються безпосередньо та особисто Клієнтом.

Телефон, Номер телефону/Номер мобільного (сотового) телефону – мобільний (нестационарний) безпроводовий технічний засіб зв'язку, наданий оператором рухомого радіотелефонного зв'язку, призначений для передання та/або приймання Клієнтом голосової і текстової інформації, який використовує SIM-карту із зареєстрованим в Системі номером.

Платіжна картка/Картка/БПК - електронний платіжний засіб у вигляді пластикової картки (основної чи додаткової), емітований будь-яким банком України, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

SMS – повідомлення – (Short Message Service – служба коротких повідомлень) – технологія, яка дозволяє приймати та передавати короткі текстові повідомлення стільниковим телефоном у GSMмережі.

Електронний документ – документована інформація, представлена в електронній формі, тобто у вигляді, придатному для сприйняття фізичною особою з використанням електронних обчислювальних машин, а також для передачі по інформаційно-телекомунікаційним мережам чи обробки в Системі.

Компрометація конфіденційної інформації: втрата Ломбардом чи Клієнтом впевненості в тому, що конфіденційна інформація, яка є такою відповідно до цих Правил, не може бути використана третіми особами.

Наведені терміни і визначення використовуються Сторонами при реалізації прав та обов'язків, що випливають із договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відповідно до цих Правил Клієнт має право дистанційно:

- через звернення до сайту Ломбарду www.lombard9999.ua замовити отримання кредиту в безготівковій формі в сумі, що становить різницю (за її наявності) чи частину різниці між раніше отриманим Клієнтом кредитом за існуючим Договором та максимально можливою, забезпеченою заставою, сумою кредиту за таким Договором (далі - добір суми кредиту). Послуга дистанційного обслуговування надається щодня 24 години на добу;

- виконати свої фінансові зобов'язання шляхом оплати:

- через платіжні термінали;

- on-line оплати за допомогою сайту www.lombard9999.ua.

1.2. У випадку збоїв в роботі Системи та неможливості проведення оплати дистанційно, Клієнту необхідно здійснити оплату на відділенні Ломбарду.

1.3. Дистанційна оплата є додатковою послугою; основним способом здійснення оплати Клієнтом за своїми фінансовими зобов'язаннями являється оплата на відділенні Ломбарду.

1.4. Звертаючись за дистанційним обслуговуванням в Ломбард, Клієнт тим самим приєднується до даних Правил дистанційного обслуговування та підтверджує ознайомлення та свою згоду з Правилами, і зобов'язується їх дотримуватись.

1.5. Дистанційне обслуговування здійснюється з використанням БПК Клієнта або готівкових грошових коштів при оплаті через термінал.

1.6. Мінімальна сума Кредиту, яку Клієнт може отримати в безготівковій формі в порядку дистанційного обслуговування становить 1 грн. Ломбард залишає за собою право встановлювати обмеження на мінімальну та максимальну суму Кредиту, яку можна отримати в порядку дистанційного обслуговування.

1.7. Особливості оплати через платіжні термінали, а також правила здійснення таких оплат

наведено в Розділі 4 цих правил. Особливості оплати on-line за допомогою сайту www.lombard9999.ua, а також правила здійснення таких оплат наведено в Розділі 5 цих правил.

1.8. Дані правила можуть бути змінені. При цьому Товариство не зобов'язане повідомляти клієнта про їх зміну, а їх чинна редакція розміщується у відповідному розділі сайту www.lombard9999.ua.

2. ІДЕНТИФІКАЦІЯ

2.1. Дистанційне обслуговування та замовлення на добір кредиту можливе тільки за умови проходження Клієнтом на відділенні ломбарду процедури ідентифікації на підставі унікальної інформації про Клієнта, що міститься в Системі - ідентифікаторів, а саме: за прізвищем ім'ям по батькові; за датою народження; за номером телефону; за кодовим словом; за чотирма першими та чотирма останніми цифрами номеру БПК Клієнта; за чек-сумою Договору, за відомостями по укладеним договорам про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду; за паспортними даними.

2.2. Основними ідентифікаторами є прізвище, ім'я по батькові клієнта, дата народження, номер телефону, чотири перші та чотири останні цифри номеру БПК Клієнта та кодове слово. Інші ідентифікатори є допоміжними, та використовуються у разі виникнення сумнівів в особі Клієнта з метою її додаткового підтвердження.

2.3. Прізвище ім'я по батькові, дата народження – обов'язкові відомості про Клієнта, що заносяться до облікової та реєструючої системи Ломбарду при укладенні договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду згідно пред'явленого Клієнтом документу, що посвідчує його особу;

2.4. Чек-сума Договору – унікальні для кожного Договору про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду комбінації цифр, які вказано у правій частині відповідного договору.

2.5. Номер БПК Клієнта – заноситься в Систему за повідомленням його Клієнтом, вказується, зокрема, в анкеті, у специфікації до Договору.

Останні чотири цифри номеру Картки – заносяться в Систему за повідомленням їх Клієнтом.

2.6. Відомості про укладені договори про надання фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду - будь-яка інформація щодо дати укладення договорів, кількості укладених договорів, предметів закладу тощо.

3. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДОБОРУ КРЕДИТУ ДИСТАНЦІЙНО

3.1. Обов'язковою умовою добору Кредиту є сплата Клієнтом процентів за весь фактичний строк користування кредитом по Договору, по якому здійснюється добір, тобто здійснення повної пролонгації, що передбачена Внутрішніми правилами надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів. Проценти сплачуються шляхом їх утримання Ломбардом із суми добору Кредиту в момент перерахування Кредиту на картковий рахунок Клієнта. Відповідно дата повернення Кредиту подовжується пропорційно кількості оплачених днів користування Кредитом. Замовляючи послугу з добору Кредиту в безготівковому порядку, Клієнт тим самим погоджується на сплату процентів за попередній період у порядку, встановленому цим пунктом Правил.

3.2. Обов'язковою умовою замовлення дистанційного добору Кредиту є попереднє внесення за ініціативи Клієнта інформації щодо БПК Клієнта до Системи (п.2.5. Правил).

3.3. Здійснення добору кредиту можливе через сайт Ломбарду www.lombard9999.ua.

3.4. Для здійснення замовлення на добір кредиту по існуючому чинному Договору (чи кількох договорам) через сайт Ломбарду, Клієнту необхідно зайти на головну сторінку сайту www.lombard9999.ua, обрати меню "Добір на карту", в меню треба вказати наступні дані: номер Договору за яким Клиент бажає зробити добір та чек-суму Договору. Після заповнення даних треба натиснути кнопку «Увійти», у наступному вікні з'явиться інформація по вибраному договору, а саме сума вже отриманого кредиту, та максимально можлива сума добору. Після чого необхідно обрати бажану суму, в межах максимально доступної; в наступному вікні з'явиться інформація про обрану суму добору, та кнопка «Зарахувати на карту», після натискання даної кнопки, з'явиться вікно з даними БПК Клієнта, що внесена в систему та кнопка «Зарахувати».

3.5. Кредит (сума добору) вважається наданим Клієнту та проценти нараховуються на суму добору Кредиту з моменту перерахування (списання) грошових коштів з банківського рахунку Ломбарду незалежно від часу їх зарахування (фактичного надходження) на картковий рахунок Клієнта. Ломбард не відповідає за своєчасне зарахування грошових коштів на картковий рахунок Клієнта та не здійснює перерахунок (зменшення) процентів за користування Кредитом у випадку несвоечасного зарахування коштів на картковий рахунок Клієнта.

3.6. Зміст та факт вчинення фінансової операції може підтверджуватись електронними

документами або їх копіями на паперових носіях, що є рівносильні письмовим доказам, а допустимість таких доказів не може заперечуватись згідно матеріального та процесуального законодавства України.

3.7. Закінчення строку дії БПК, неможливість її використання через блокування, внесення до паперового стоп-списку платіжної системи, втрату чи пошкодження тощо не є перешкодою для перерахування Кредиту на Картковий рахунок Клієнта. В такому разі Кредит вважається наданим у строк, визначений в п.3.5. цих Правил.

3.6. Ломбард має право відмовити у видачі кредиту в порядку дистанційного обслуговування в наступних випадках, зокрема, але не виключно:

негативний результат ідентифікації Клієнта – наявність будь-яких сумнівів в особі Клієнта, що звернулась за отриманням Кредиту дистанційно;

за наявності обставин, що можуть свідчити про незаконне використання БПК;

за наявності повідомлення Клієнта про те, що відомості та засоби, які використовуються для ідентифікації Клієнта вибули з-під його володіння чи контролю, або стали відомими чи доступними іншим особам і є ймовірність їх використання іншими особами з метою отримання несанкціонованого Клієнтом дистанційного обслуговування;

з метою попередження можливого шахрайства, будь-яких незаконних або непогоджених з Банком чи Ломбардом дій з використання БПК;

замовлення Клієнтом суми меншої або більшої, ніж та, що встановлена внутрішніми розпорядженнями Ломбарду як така, що може бути отримана в порядку дистанційного обслуговування;

збільшення ризику перевищення забезпечення Кредиту;

у випадках порушення Клієнтом умов Правил, Договору, а також якщо дії Клієнта та/або довірених осіб Клієнта суперечать чинному законодавству України або можуть привести до фінансових збитків Ломбарду або Банку чи погіршення їх іміджу;

за наявності перешкод технічного характеру для вчинення дій по оформленню добору Кредиту.

3.7. Погашення Кредиту, отриманого в безготівковій формі в порядку дистанційного обслуговування, та сплата процентів за користування ним здійснюється Клієнтом в загальному порядку, передбаченому Внутрішніми правилами надання фінансових послуг з надання фінансових кредитів Ломбарду.

4. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ФІНАНСОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ДИСТАНЦІЙНО ОПЛАТИ ЧЕРЕЗ ПЛАТІЖНІ ТЕРМІНАЛИ

4.1.1. Клієнти Товариства мають можливість виконати свої фінансові зобов'язання шляхом здійснення оплати через платіжні термінали.

4.1.2. При здійсненні оплат через платіжні термінали клієнт зобов'язаний враховувати ту обставину, що платіжні термінали решти не видають.

4.1.3. Здійснюючи оплату через платіжні термінали клієнту надається можливість виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати:

відсотків за користування кредитом;

тіла кредиту в межах встановленого ліміту.

4.1.4. Мінімальною сумою платежу, яка може бути внесена клієнтом через платіжний термінал, є проценти за 1 день користування кредитом.

4.1.5. Протягом одного дня через платіжний термінал клієнт може здійснити лише одну операцію по кожному з договорів.

4.1.6. Для здійснення оплати своїх фінансових зобов'язань за укладеним договором, клієнт зобов'язаний ввести номер та чек-суму відповідного договору, які вказано у правій верхній частині відповідного договору.

4.1.7. Після введення номеру та чек-суми договору на екрані платіжного терміналу відображається мінімальна сума - проценти за 1 день користування кредитом та максимальна сума, яка включає в себе суму заборгованості по відсотках на дату платежу та часткову суму по тілу кредиту.

4.1.8. Перед безпосереднім внесенням бажаної суми, клієнт зобов'язаний перевірити відповідність номеру договору, відображеного на терміналі, номером, вказаним у відповідному договорі.

4.1.9. У випадку, якщо клієнтом внесено суму із залишком (решта), який є меншим за суму процентів за користуванням кредитом за 1 день, така різниця клієнту не повертається (оскільки термінали решти не видають), а зараховується в рахунок часткового погашення тіла кредиту.

4.1.10. На деяких терміналах, з внесеної клієнтом суми може здійснюватися відрахування в рахунок сплати банківської комісії. В такому випадку, при здійсненні платежу, клієнт обов'язково

попереджається про таку комісію та її розмір.

ПРАВИЛА ОПЛАТИ ON-LINE

4.2.1. Клієнту надається можливість виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати процентів за користування кредитом, як в повному об'ємі, так і частково, без фактичного відвідування відділень Товариства за допомогою Інтернет сайту www.lombard9999.ua.

4.2.2. Оплату on-line може бути здійснено шляхом введення номеру Договору та чек-сумина сайті www.lombard9999.ua;

4.2.3. У випадку використання БПК для здійснення будь-якої оплати on-line, клієнт зобов'язаний використовувати виключно ту БПК, держателем якої він є на законних підставах.

4.2.3. Послуга повернення тіла кредиту, шляхом здійснення on-line платежу надається в межах встановленого ліміту. Якщо у Клієнта строк користування кредитом (фактичний строк кредиту) 2 і більше днів, Клієнт може здійснити погашення тіла кредиту до 1 гривні.

4.2.4. У випадку використання БПК, при першій появі клієнта на відділенні, де було укладено відповідний договір про надання фінансового кредиту, на вимогу працівника Товариства клієнт зобов'язаний підтвердити законність використання БПК.

4.2.5. Товариство залишає за собою право блокувати можливість здійснення оплати on-line конкретним клієнтом, та/або конкретним способом (БПК або платіжним дорученням через банк), та/або конкретною БПК, без пояснення причин, що зумовили таке блокування.

5. БЕЗПЕКА І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1. Будь-яка інформація, пов'язана із отриманням Клієнтом дистанційного обслуговування, зокрема, слово-пароль, код авторизації послуги, зміст SMS-повідомлень, що направляються Клієнту в передбачених цими Правилами випадках та порядку, його кредитна історія, тощо є конфіденційною, забороненою для розголошення та передачі стороннім особам. Клієнт зобов'язаний утримуватись від передачі телефону, що використовує SIM-карту із зареєстрованим у Системі номером, у користування іншим особам, якщо є імовірність того, що телефон може бути використаний з метою отримання дистанційного обслуговування.

5.2. Клієнт при дистанційному обслуговуванні зобов'язаний дотримуватись правил та культури користування банківською платіжною картою. Клієнт зобов'язаний не допускати несанкціонованого використання БПК та/або її реквізитів, не розголошувати ПІН – код та CVV2/CVC2 – код, інші реквізити БПК та не передавати БПК в користування третім особам, а також не повідомляти їм зазначені вище дані. Клієнт зобов'язується не використовувати картковий рахунок та БПК у цілях, що суперечать чинному законодавству України,.

5.3. Ломбард не несевідповідальності:

- за шкоду, заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням або передачею ним третім особам інформації, що є конфіденційною відповідно до цих Правил, зокрема ідентифікаторів (слова-паролі, коду активації послуги, інших відомостей, що використовуються для встановлення особи Клієнта відповідно до цих Правил);

- за шкоду заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням ним третім особам будь-яких реквізитів БПК, в тому числі у разі проведення операцій, несанкціонованих Клієнтом;

- за будь-які збитки, які можуть бути завдані Клієнту та впливати із здійснення дистанційного обслуговування, у разі успішного проходження особою процедури ідентифікації та отримання Кредиту відповідно до процедур, встановлених цими Правилами.

5.4. У разі наявності сумнівів щодо санкціонування Клієнтом операцій з отримання кредиту від Ломбарду, Клієнт зобов'язаний не пізніше наступного дня після ознайомлення із випискою з його банківського рахунку повідомити про це Банк та Ломбард по телефону їх контакт-центрів та письмово на адресу Ломбарду. Неоскарження Клієнтом в цей строк фінансової операції вважається підтвердженням Клієнтом дійсності операцій за Картковим рахунком.

5.5. Клієнт звільняє Ломбард від будь-якої відповідальності за розкриття інформації та здійснення дистанційного обслуговування осіб, які успішно пройшли процедуру ідентифікації із застосуванням зареєстрованого в Системі номеру телефону, слова-паролі, коду активації послуги, внаслідок крадіжки або втрати клієнтом БПК чи телефону, розголошення слова-паролі та інших конфіденційних відомостей.

5.6. Клієнт зобов'язаний в найкоротший строк повернути Ломбарду кошти, перераховані йому Ломбардом на картковий рахунок без достатніх підстав внаслідок помилки.

5.7. У випадку помилкового зарахування коштів на картковий рахунок, Клієнт доручає Ломбарду та Банку здійснити договірне списання коштів з карткового рахунку на суму таких помилково зарахованих коштів.

6. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Дані Правила, зміни і доповнення до Правил розміщуються на сайті Ломбарду www.lombard9999.ua, на інформаційних дошках його ломбардних відділень, також можуть доводитись до відома Клієнтів працівниками Ломбарду усним повідомлення чи в друкованих листівках, буклетах тощо.

6.2. Замовляючи послугу дистанційного обслуговування, Клієнт надає свою згоду Ломбарду на включення його персональних даних в базу персональних даних клієнтів Ломбарду, а також підтверджує, що його повідомлено про зміст та склад зібраних персональних даних, мету їх обробки, права у зв'язку із включенням його персональних даних до бази персональних даних, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», зокрема:

- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

- на доступ до своїх персональних даних;

- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

- звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

- вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

- відкликати згоду на обробку персональних даних;

- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

6.3. Замовляючи послугу дистанційного обслуговування, Клієнт також надає свою згоду на обробку особистих персональних даних з метою ведення діловодства, бухгалтерського та управлінського обліку в Ломбарді, підготовки відповідно до вимог законодавства статистичної, адміністративної та іншої інформації з питань обслуговування клієнтів, а також внутрішніх документів Ломбарду з питань реалізації визначених законодавством і клієнтськими договорами прав та обов'язків у сфері обслуговування клієнтів, формування баз персональних даних та їх реєстрації у відповідних державних органах. Клієнт надає свою згоду на передачу його персональних даних Банку у рамках співробітництва між Банком та Ломбардом з метою забезпечення дистанційного обслуговування, при цьому Клієнт відмовляється від необхідності його додаткового повідомлення про передачу його персональних даних Банку.

6.4. Клієнт зобов'язується при зміні персональних даних надавати Ломбарду у найкоротший строк уточнену інформацію та подавати оригінали відповідних документів для внесення нових особистих даних до бази персональних даних Ломбарду.

6.5. Відомості про фінансові операції, вчинені в порядку дистанційного обслуговування, а саме друковані та електронні документи про перерахування грошових коштів Клієнту, зберігаються не менше 3 трьох років з дати їх вчинення.

6.6. Всі заяви Клієнтів, які стосуються дистанційного обслуговування приймаються Ломбардом через контакт-центр за телефоном 0-800-300-987 та в письмовому вигляді за поштовою адресою місцезнаходження Ломбарду, що вказана, зокрема, в договорі про надання ломбардом фінансового кредиту та закладу майна до ломбарду.