

**Інформація про порядок взаємодії з позичальниками
при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки),
відступлення права вимоги за кредитним договором, умови, за яких Ломбард
розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості та порядок і
спосіб погашення простроченої заборгованості позичальниками**

Взаємодія Ломбарду із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися з позичальником та іншими особами виключно шляхом: безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе з їх фіксацією у порядку, встановленому Національним банком України (про що повідомляється споживач та/або інші особи), виключно з 9.00 до 19.00 та за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч (з узгодженням місця та часу) під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це; надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Ломбарду, шляхом використання програмного забезпечення або технологій; надсилання поштових відправлень із позначкою «вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

Під час першої взаємодії з позичальником та іншими особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості Ломбард зобов'язаний повідомити позичальнику: своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування; прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем та іншими особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Ломбард однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Ломбарду; правову підставу взаємодії; 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 або відповідно до закону. Ломбард, на вимогу позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують вищезазначену інформацію, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі адресу (електронну або поштову).

Позичальник під час взаємодії з Ломбардом мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України (далі - Національний банк) під час здійснення перевірки дотримання вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи.

Ломбард взаємодіє з позичальником, не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним кредитним договором, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Ломбарду під час безпосередньої взаємодії із позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

вводити позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця в оману щодо:

розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, у разі невиконання умов кредитного договору;

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

належності кредитора, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

з власної ініціативи взаємодіяти із позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

взаємодіяти з позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, 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 кредитним договором або відповідно до закону;

приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця протягом більше 30 хвилин на добу;

використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю 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;

будь-яким чином повідомляти третіх осіб про заборгованість позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість позичальника, крім випадків передбачених законом;

вимагати від позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором або законом;

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

вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;

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

проводити особисті зустрічі із позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного позичальником кредитного договору з особами (крім позичальника, його представника), які не надали згоди на таку взаємодію.

Ломбард не відступає право вимоги за договором про надання фінансового кредиту.

Ломбард не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості.

Ломбард не взаємодіє з третіми особами (які не є стороною договору про надання фінансового кредиту) при врегулюванні простроченої заборгованості Позичальника за договором фінансового кредиту.

Ломбард розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості з дати її виникнення, тобто з наступного календарного дня після настання належної дати платежу, що визначена Договором.

Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості:

Заборгованість за Кредитним договором підлягає погашенню у порядку та терміни, визначені Кредитним договором. Позичальник зобов'язаний повністю повернути суму отриманого кредиту, нарахованих процентів за користування кредитом відповідно до умов, що встановлені цим Договором, та сплатити нараховану неустойку, якщо вона була нарахована відповідно до умов цього Договору. Заборгованість підлягає сплаті готівковим та/або безготівковим шляхом.

Погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок реалізації предмета застави, наданого Позичальником в якості забезпечення зобов'язань за договором фінансового кредиту.

Зобов'язання Позичальника за договором фінансового кредиту обмежуються заставою.

Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження заставленого майна, в разі невиконання Позичальником зобов'язань за договором про надання фінансового кредиту, визначаються умовами договору застави та чинним законодавством.

Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Позичальником договору фінансового кредиту, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною договору фінансового кредиту. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації спадкоємцям, представникам Позичальника за довіреністю, посвідченою згідно чинного законодавства, органам державної влади у випадках передбачених законодавством.