

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КЛІЄНТІВ

на виконання вимог Постанови Правління Національного банку України № 79 від 09.07.2021 (підпунктів 2-6 пункту 26 розділу V Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості)

1. Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки):

Взаємодія Кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії із споживачем фінансових послуг, 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, здійснюється з дотриманням вимог встановлених чинним законодавством, зокрема, Законом України «Про споживче кредитування».

Відповідно до ч. 1 ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», зокрема передбачено:

*1. Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, 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:***

- **безпосередньої взаємодії** (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 18 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;

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

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

Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості Кредитодавцем були допущені порушення, встановлені ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), Позичальник, його близькі особи, представник, спадкоємець, або треті особи, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансового кредиту та Договором закладу майна (далі – Договір) та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Кредитодавця про такі випадки

порушень на адресу Кредитодавця: 61072, Харківська область, м. Харків, вул. Двадцять Третього Серпня, б.2,к.19, або на електронну адресу: 30511@ukr.net, або за телефоном: +38(050)-375-62-46

Розгляд звернень осіб про порушення вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) здійснюється в порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян».

2. Повідомлення кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію, у разі її залучення до врегулювання простроченої заборгованості/орядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості:

Повідомлення Кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється письмово, шляхом надання Кредитодавцю, новому кредитору та/або колекторській компанії (у разі залучення) всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою місцезнаходження Кредитодавця: 61072, Харківська область, м. Харків, вул. Двадцять Третього Серпня, б.2, к.19 та/або адресою місцезнаходження нового кредитора, та/або адресою місцезнаходження колекторської компанії, залученої до врегулювання простроченої заборгованості (у разі залучення).

3. Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю:

ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «БОЙКО І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД «ІРБІС» при взаємодії з боржником не відступає права вимоги за договором фінансового кредиту та застави новому кредитору та/або не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості.

4. Умови, за яких кредитодавець, новий кредитор розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснюють відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю:

Відповідно до ст.1 Закону України «Про споживче кредитування» **врегулювання простроченої заборгованості** - здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 цього Закону.

Кредитодавець розпочинає діяльність із врегулювання простроченої

заборгованості за умови прострочення споживачем виконання грошового зобов'язання за договором фінансового кредиту (починаючи з першого дня виникнення прострочення).

5. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості:

Якщо інше не зазначене в Договорі, Кредитодавець направляє кошти на погашення заборгованості в наступній черговості:

- у першу чергу – штрафні санкції та відсотки за кожний день прострочення сплати Кредиту (якщо ці санкції передбачені умовами Договору);
- у другу чергу – проценти за кожний день користування Кредитом;
- у третю чергу - сума Кредиту.

Прострочену заборгованість **Позичальник може сплатити:**

- за місцезнаходженням відділення Кредитодавця, в якому здійснювалось оформлення договору фінансового кредиту та застави, шляхом внесення готівки у касу;
- шляхом перерахування Позичальником грошових коштів на розрахунковий рахунок Кредитодавця.

Реквізити для оплати заборгованості та актуальну суму простроченої заборгованості за Договором споживачі фінансових послуг можуть дізнатись у відділенні **ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «БОЙКО І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД «ІРБІС»**, де здійснювалось оформлення Договору.

В разі неможливості виконання фінансових зобов'язань Позичальником, погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок примусової реалізації предмета застави, наданого Позичальником в якості забезпечення.

Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження майна, в разі невиконання Позичальником зобов'язань за Договором, визначаються умовами Договору, Внутрішніми правилами щодо надання фінансових послуг **ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «БОЙКО І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД «ІРБІС»** та чинним законодавством України.

6. Перелік контактних даних кредитодавця, нового кредитора, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої колекторської компанії (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості):

ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «БОЙКО І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД «ІРБІС» не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості.