

Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

На виконання вимог Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості (далі – Положення) ПТ “ЛОМБАРД МОНАРХ” (далі - Ломбард) повідомляє наступну інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачем фінансових послуг (далі - Позичальник) та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості:

Порядок відступлення права вимоги за договором про надання коштів у вигляді ломбардного кредиту новому кредитору

Згідно із затвердженими умовами Правил користування послугами Ломбарду та примірною угодою про надання коштів у вигляді ломбардного кредиту відступлення права вимоги Ломбардом за таким договором новому кредитору – заборонена та не здійснюється.

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

Згідно із затвердженими умовами Правил користування послугами Ломбарду, примірною угодою про надання коштів у вигляді ломбардного кредиту та примірною угодою застави, відповідальність споживача обмежується виключно вартістю заставного майна. За таких умов, Ломбард вправі з наступного дня, після закінчення дати повернення кредиту, звернути стягнення не заставне майно. За таких умов жодної взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості не відбувається.

Проте, Ломбард на власний розсуд може прийняти рішення про взаємодію із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії через телефонні переговори, які можуть вестися в межах часу роботи конкретної філії Ломбарду;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, шляхом використання корпоративних мобільних телефонів, що закріплені за філіями;

Під час взаємодії із споживачем у рамках врегулювання простроченої заборгованості Ломбард зобов'язаний повідомити:

1) своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір інших платежів,

що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про надання коштів у вигляді ломбардного кредиту або відповідно до закону.

Ломбард на вимогу споживача зобов'язаний протягом двох 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 у приміщенні філії або шляхом направлення текстового повідомлення через засоби телекомунікації.

Ломбарду до безпосередньої взаємодії із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію споживача, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно нього;

2) вводити споживача в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, у разі невиконання умов договору про надання коштів у вигляді ломбардного кредиту;

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

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем в інші години, аніж ті, що визначені графіком роботи філії;

4) взаємодіяти із споживачем 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 інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про надання коштів у вигляді ломбардного кредиту або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, про відправника поштового або електронного повідомлення;

б) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати у повідомленнях, що надсилаються споживачу, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, окрім випадків, якщо споживач сам надав письмову згоду на це;

9) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, або погрожувати вчиненням таких дій;

10) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором або законом.