

**На виконання вимог Положення, затвердженого Постановою НБУ від 09 липня 2021 року № 79 (далі – Положення № 79 ):**

**1). Ломбард НЕ ЗАЛУЧАЄ КОЛЕКТОРСЬКУ КОМПАНІЮ для врегулювання простроченої заборгованості.**

**5). Вимоги щодо етичної поведінки при взаємодії із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості (ст. 25 Закону України від 19 березня 2021 року №1349-IX)**

1. Взаємодія Ломбарду із Позичальником при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (telefonні переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що Позичальник не заперечує проти проведення з ним зустрічі та попередньо надав згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Ломбарду, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

2. Під час першої взаємодії із Позичальником у рамках врегулювання простроченої заборгованості Ломбард повідомляє:

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) працівника Ломбарду, який здійснює взаємодію із Позичальником.

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 неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про надання кредиту або відповідно до закону.