

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ  
ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО  
ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)  
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЕВ.РО.ЛОМБАРД «ЕВ.РО.ФІНАНСИ ЛТД І  
КОМПАНІЯ»**

1. Повне товариство «ЕВ.РО.ЛОМБАРД «ЕВ.РО.ФІНАНСИ ЛТД І КОМПАНІЯ» (далі – Товариство) не залучає колекторських компаній, інших фізичних та юридичних осіб для врегулювання простроченої заборгованості та не відступає права вимоги за Договором ломбардного кредиту та застави (закладу) новому кредитодавцю.
2. Товариство не взаємодіє з третіми особами, які не є стороною Договору ломбардного кредиту, при врегулюванні простроченої заборгованості Клієнта (Заставаодавця) за договором.
3. Діяльність із врегулювання простроченої заборгованості Товариство розпочинає не раніше наступного дня з дати, зазначеної в Договорі ломбардного кредиту, як дата повернення ломбардного кредиту.
4. Зобов'язання Клієнта (Заставаодавця) за Договором ломбардного кредиту обмежуються вартістю Предмета застави.
5. Зобов'язання за Договором ломбардного кредиту підлягають виконанню у порядку та терміни, визначені Договором. Клієнт (Заставаодавець) зобов'язаний повністю повернути суму отриманого кредиту, нарахованих процентів за користування кредитом відповідно до умов, що встановлені Договором, та сплатити нараховану неустойку, якщо вона була нарахована відповідно до умов цього Договору. Заборгованість підлягає сплаті готівковим та/або безготівковим шляхом.
6. Погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок примусової реалізації предмета застави, наданого Клієнтом (Заставаодавцем) в якості забезпечення зобов'язань за договором ломбардного кредиту. Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження заставного майна, в разі невиконання Клієнтом (Заставаодавцем) зобов'язань за договором ломбардного кредиту – визначаються умовами договору та чинним законодавством.
7. З метою запобігання виникнення простроченої заборгованості у Клієнта (Заставаодавця) в останній день строку дії Договору ломбардного кредиту Товариство нагадує Клієнту (Заставаодавцю) про закінчення строку кредитування шляхом здійснення телефонного дзвінка або надсилання текстового повідомлення через комунікаційні засоби, надані Клієнтом (Заставаодавцем) при оформленні фінансової послуги (sms-повідомлення, VIBER, WhatsApp, Telegram, e-mail тощо).

8. Товариство набуває право звернення стягнення на предмет застави на наступний день після закінчення строку ломбардного кредиту. Спосіб звернення стягнення на предмет застави обирається Товариством на свій власний розсуд.

9. У разі не виконання Клієнтом (Заставаодавцем) зобов'язань за Договором ломбардного кредиту, в частині повернення суми кредиту та відсотків по ньому, Товариство здійснює дії щодо задоволення своїх вимог шляхом набуття на предмет застави права власності та/або його реалізації.

10. Товариство не повідомляє інформацію про укладення Клієнтом (Заставаодавцем) договору ломбардного кредиту, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною договору ломбардного кредиту. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації спадкоємцям, представникам Клієнта за довіреністю, посвідченою згідно чинного законодавства, органам державної влади у випадках передбачених законодавством.

11. Товариству під час взаємодії із клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність клієнта, 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;

2) вводити клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця в оману щодо:

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

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

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

3) взаємодіяти з клієнтом, 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 договором ломбардного кредиту або відповідно до закону;

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

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення клієнту, його близьким особам, представнику, спадкоємцю

про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію автоматичного дозвону до клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця протягом більше 30 хвилин на добу;

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

8) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються клієнту, 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" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

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

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

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором ломбардного кредиту або законом;

12) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного клієнтом договору ломбардного кредиту з особами (крім клієнта, його представника), які не надали згоди на таку взаємодію;

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

12. Під час взаємодії із Клієнтом (Заставаодавцем) у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство повідомляє:

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

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника Товариства, який здійснює взаємодію із Клієнтом;

- альфа-ім'я;

- 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 ломбардного кредиту або відповідно до закону.

13. Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Товариства було допущено порушення вимог, встановлених ст. 25 Закону щодо взаємодії зі споживачами та

третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), споживач, треті особи, взаємодія з якими передбачена договором ломбардного кредиту та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Товариство про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

**Адреса для листування:** 17044, Чернігівська область, Козелецький район, м. Остер, вул. Богдана Хмельницького, 41.

**Телефон гарячої лінії:** 0 (800) 501-005.

**Графік роботи гарячої лінії:** Пн-Пт.: з 9:00 – 17:00. Сб-Нд.: вихідний.

**Електронна пошта:** [euoffice@eulombard.com.ua](mailto:euoffice@eulombard.com.ua)