

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом директора

ТОВ «КОМАНДОР ФІНАНС ГРУП»

№ 1-П від 01 січня 2024 року

***ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ
ЗАБОРГОВАНOSTІ***

**м. Львів
2024р.**

1. Загальні засади

ТОВ «КОМАНДОР ФІНАНС ГРУП» здійснює врегулювання простроченої заборгованості за відступленими правами вимоги відповідно до вимог законодавства України, зокрема Закону України «Про споживче кредитування», нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Товариства.

Взаємодія з боржниками здійснюється з дотриманням принципів законності, добросовісності, етичної поведінки, пропорційності та поваги до прав і законних інтересів споживачів фінансових послуг.

2. Етапи взаємодії з боржником

2.1. Первинний етап (інформування)

На цьому етапі Товариство:

- здійснює повідомлення боржника про перехід права вимоги;
- надає інформацію про нового кредитора, реквізити для зв'язку та виконання зобов'язань;
- інформує боржника про розмір заборгованості, структуру боргу та строки виконання зобов'язань.

Взаємодія здійснюється виключно у формах та способами, дозволеними законодавством України.

2.2. Досудове врегулювання

На етапі досудового врегулювання Товариство:

- проводить комунікацію з боржником з метою добровільного виконання зобов'язань;
- розглядає можливість реструктуризації заборгованості за ініціативою боржника або Товариства;
- надає боржнику роз'яснення щодо можливих наслідків невиконання зобов'язань.

Комунікація здійснюється з дотриманням вимог щодо етичної поведінки та обмежень, встановлених законодавством.

2.3. Судове та примусове стягнення

У разі відсутності результатів досудового врегулювання Товариство:

- приймає рішення про звернення до суду;
 - ініціює процедури примусового виконання рішень суду відповідно до законодавства України;
 - здійснює звернення стягнення на предмет забезпечення (за наявності).
-

3. Залучення колекторських компаній

Товариство може залучати колекторські компанії виключно у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

Критеріями прийняття рішення про залучення колекторської компанії є:

- тривалість прострочення заборгованості;
 - відсутність результатів досудового врегулювання;
 - економічна доцільність залучення;
 - наявність у колекторської компанії включення до реєстру колекторських компаній, що ведеться Національним банком України;
 - відповідність діяльності колекторської компанії вимогам законодавства щодо етичної поведінки.
-

4. Відступлення прав вимоги за простроченими кредитами

Рішення про відступлення прав вимоги за простроченими кредитами приймається Товариством з урахуванням таких критеріїв:

- тривалість та безперспективність стягнення заборгованості;
- співвідношення витрат на стягнення та очікуваного результату;
- юридичний статус заборгованості;
- наявність або відсутність забезпечення;
- ринкова доцільність відступлення.

Відступлення прав вимоги здійснюється відповідно до вимог цивільного законодавства України та спеціального законодавства у сфері споживчого кредитування.

5. Контроль та відповідальність

Контроль за дотриманням вимог законодавства та внутрішніх процедур при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється керівництвом Товариства та відповідальними особами відповідно до внутрішніх документів.

У разі виникнення питання при роботі з врегулювання простроченої заборгованості Боржник може звертатись до ТОВ «КОМАНДОР ФІНАНС ГРУП» будь-яким зручним з наведених способів:

- електронним листом за адресою: comfingroup2021@gmail.com;
- листом на поштову адресу: 79007, м. Львів, вул. Вакарчука Івана, 5/2.

Повідомлення про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за юридичною адресою ТОВ «КОМАНДОР ФІНАНС ГРУП» (79007, м. Львів, вул. Вакарчука Івана, 5/2).