

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

Під час взаємодії зі споживачем співробітникам АТ «ПРЕУС БАНК МКБ», колекторським компаніям або новому кредитору заборонено:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, 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 споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

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

в) належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти 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, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти 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, та/або з їхніми близькими особами 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 про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою,

стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

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

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

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

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Під час взаємодії зі споживачем співробітник АТ «ПРЕУС БАНК МКБ» та/або колекторської компанії має неухильно дотримуватись вимог ст.25 Закону України «Про споживче кредитування».

Гіперпосилання на порядок взаємодії зі споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості, розміщений на сайті залученої до співпраці колекторської компанії:

<https://ukrcollect.com.ua/>

Порядок повідомлення кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при

врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник

З метою повідомлення Банку про те, що інтереси Клієнта представляє його уповноважений представник, Клієнту та/або його представнику необхідно звернутись на відділення АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ» та надати наступні документи:

1) нотаріально засвідчену копію довіреності, що містить повноваження представника на представництво інтересів Клієнта при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитом,

або копію угоди про надання правової допомоги, за якою уповноважений представник здійснює представництво вищевказаних інтересів Клієнта який оформлений згідно вимог Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;

2) копію паспорту та дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) Клієнта та уповноваженого представника. У разі наявності у Клієнта, його уповноваженого представника ID-картки – також надати витяг з Єдиного державного демографічного реєстру;

3) Оригінал заповненої заяви від Клієнта (Додаток №1);

4) Оригінал заповненої заяви від уповноваженого представника (Додаток №2).

У випадку неможливості звернутись на відділення Банку вищевказані документи можна надіслати поштою за адресою: 04119, м. Київ, вул. Білоруська, 11 або на електронну адресу info@piraeusbank.ua.

Додаток №1

Голові Правління
АТ «ПРЕУС БАНК МКБ»
Яннісу Кіріакопулосу

(ПІБ Клієнта)

ЗАЯВА

Прошу всю взаємодію щодо врегулюванні простроченої заборгованості по укладених між мною та АТ «ПРЕУС БАНК МКБ» кредитних договорах, а саме:

- 1) № _____ від _____ ;
- 2) № _____ від _____ ;
- 3) № _____ від _____ ;

проводити через мого уповноваженого представника, а саме:

(ПІБ повністю, РНОКПП представника)

(Дата)

(Підпис)

(ПІБ Клієнта)

Додаток №2

Голові Правління
АТ «ПРЕУС БАНК МКБ»
Яннісу Кіріакопулосу

(ПІБ уповноваженого представника)

ЗАЯВА

Прошу з питань врегулювання простроченої заборгованості по кредитних договорах № _____, позичальник - _____
(ПІБ, РНОКПП Клієнта)

(надалі-Клієнт), що укладені між Клієнтом та АТ «ПРЕУС БАНК МКБ», проводити з використанням наступних засобів зв'язку:

- 1) Номер телефону _____;
- 2) Адреса для листування (поштова/електронна): _____.

(Дата)

(Підпис)

(ПІБ представника)