

З метою підвищення ефективності повернення проблемної заборгованості АТ «КРЕДОБАНК» залучив до співпраці зовнішні колекторські компанії, які надають послуги з повернення проблемної заборгованості на підставі договорів про врегулювання заборгованостей.

Відомості про колекторські компанії, з якими АТ «КРЕДОБАНК» укладено договори врегулювання заборгованостей:

Повне найменування	ЄДРП ОУ	Контактний телефон, Адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності колекторської компанії, або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію	Місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	ПІБ керівника	Порядок розгляду колекторською компанією звернень громадян або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію	Відомості про включення залученої колекторської компанії до реєстру колекторських компаній (реєстраційний номер, дата включення до реєстру)
Товариство з додатковою відповідальністю «Інтер-Ріск Україна»	20120095	044 238 69 00 0800500559 https://interrisk.com.ua/#footer 04112, м. Київ, вул.	04112, м. Київ, вул. Жамбила Жабаєва, буд. 7	Анджей Голка		

		Жамбила Жабасва, буд. 7				
Товариство з обмеженою відповідальністю «ДЕЛЬТА М ФІНАНС»	41817078	0 800 210 005 debts@delta-m.com.ua ; https://delta-m.com.ua 02223, м. Київ, вул. Райдужна 4 / 02094, м. Київ, пр. Ю. Гагаріна 23.	02223, м. Київ, вул. Радужна 4	ГОЛУБ ВЯЧЕСЛАВ ВОЛОДИМИРОВИЧ		
ТОВ «КРЕДИТЕКСПРЕС УКРЕЙН ЕЛ.ЕЛ.СІ.»	34981644	(044) 492-05-75 (044)4920555 nbu@creditexpress.ua 03124, місто Київ, бульвар Вацлава Гавела, будинок 63	03126, м. Київ, бульвар Вацлава Гавела, будинок 6	Падос Балаш	www.creditexpress.com	

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

При врегулюванні простроченої заборгованості в інтересах Банку колекторська компанія зобов'язана дотримуватись норми етичної поведінки, а саме:

Колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

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

Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю

Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит здійснюється Кредитодавцем без згоди споживача відповідно до цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про споживче кредитування». Кредитодавець, який відступив право вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору, зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору повідомити споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу.

Умови, за яких кредитодавець, новий кредитор розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснюють відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю

Кредитодавець розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості (у тому числі шляхом відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит) за умови прострочення споживачем виконання грошового зобов'язання за договором про споживчий кредит.

Відповідно з нормами чинного законодавства та внутрішніх нормативних документів Банку, а також на підставі укладеного між споживачем та Банком договору про споживчий кредит, Банк має право:

у разі повного або часткового прострочення споживачем погашення заборгованості за споживчим кредитом згідно з укладеним із Банком договором про споживчий кредит, з першого дня виникнення простроченої заборгованості взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами з метою врегулювання простроченої заборгованості, в тому числі направляти споживачу вимогу про повне дострокове погашення заборгованості за договором. На будь-якому етапі врегулювання простроченої заборгованості, Банк має право залучити колекторську компанію до врегулювання такої простроченої заборгованості;

у будь-який момент незалежно від наявності простроченої заборгованості за споживчим кредитом згідно з укладеним із Банком договором про споживчий кредит без згоди споживача відступити право вимоги за договором про споживчий кредит будь-якій особі. Банк зобов'язаний інформувати споживача про таке відступлення згідно норм чинного законодавства.

Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості

Порядок погашення Простроченої заборгованості визначається згідно до законодавства України. У разі здійснення Боржником платежу простроченого боргу для виконання зобов'язань за Кредитним договором ця сума погашає вимоги кредитора у послідовності передбаченій кредитним договором.

Перелік контактних даних Банку, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої колекторської компанії (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості):

Місцезнаходження та поштова адреса: вулиця Академіка Андрія Сахарова, 78, м.Львів, Львівська область, 79026

ідентифікаційний код в ЄДРПОУ 09807862;

Номер: 0 800 50 08 50;

Ел. адреса: office@kredobank.com.ua

Посилання на сайт: www.kredobank.com.ua