

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КЛІЄНТІВ
ВІДПОВІДНО ДО ВИМОГ ПОСТАНОВИ ПРАВЛІННЯ НБУ
09.07.2021 №79 (підпункт 2 пункту 26 розділу V)

1 порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки):

Взаємодія Кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії із споживачем фінансових послуг, 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 при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється з дотриманням вимог встановлених чинним законодавством, зокрема, Законом України «Про споживче кредитування».

Відповідно до ч. 1 ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування:

«1. Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії 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, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала 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 кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, 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.»

Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Кредитодавця чи колекторської компанії було допущено порушення встановлених ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), споживач, його близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Кредитодавця про такі випадки порушень на адресу Кредитодавця: 69035, місто Запоріжжя, вулиця Рекордна, будинок 26Г.

	<p>Розгляд звернень осіб про порушення вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) здійснюється в порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян».</p>
2	<p>повідомлення кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію, у разі її залучення до врегулювання простроченої заборгованості</p> <p>Повідомлення Кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється письмово, шляхом надання Кредитодавцю, новому кредитору та/або колекторській компанії (у разі залучення) всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою місцезнаходження Кредитодавця (69035, місто Запоріжжя, вулиця Рекордна, будинок 26Г) та/або адресою місцезнаходження нового кредитора, та/або адресою місцезнаходження колекторської компанії, залученої до врегулювання простроченої заборгованості (у разі залучення).</p>