

### **3. Порядок взаємодії зі споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

3.1. Взаємодія Банку зі 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 (далі – інші особи) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється з дотриманням вимог встановлених Законом України «Про споживче кредитування».

3.2. Взаємодія між сторонами споживчого кредиту здійснюється шляхом:

а) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе з 9-00 до 17-00 годин, 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;

б) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, зокрема без залучення працівника банку, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

в) надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

3.3. Під час взаємодії зі споживачем, або іншими уповноваженими особами, в межах врегулювання простроченої заборгованості представник банку повідомляють:

своє прізвище та ім'я;

правову підставу взаємодії;

розмір простроченої заборгованості, неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

3.4. Банк у встановленому Національним банком України порядку фіксує кожну безпосередню взаємодію зі споживачем за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу.

Представник Банку попереджає споживача або його уповноважених осіб про таке фіксування. Всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію зі споживачем, іншими особами, зберігаються протягом трьох років після такої взаємодії.

3.5. При взаємодії представник Банку здійснює обробку виключно персональних даних споживача або його уповноважених осіб, його близьких родичів, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

3.6. Уповноважений представник Банку при врегулюванні простроченої заборгованості не має право:

а) здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, зокрема близьких осіб споживача, які не надали згоду на обробку їхніх даних та не здійснює 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;

б) вводити споживача або інших осіб, в оману щодо розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача та інших осіб, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

в) із власної ініціативи взаємодіяти зі споживачем, іншими особами в період з 20-00 до 9-00 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

г) 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;

д) вимагати від споживача, інших осіб, а також його роботодавця прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит;

е) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, зокрема діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

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

ж) проводити особисті зустрічі зі споживачем, без попереднього погодження таких зустрічей;

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

3.7. При врегулюванні простроченої заборгованості Банк керується вимогами встановленими статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування» (надалі – Закон).

Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Банку було допущено порушення вимог, встановлених ст. 25 Закону щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), споживач, його близькі особи, його уповноважена особа, спадкоємець, поручитель, майновий

поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит, можуть повідомити Банк про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

за адресою для листування проспект Перемоги, 39, м. Чернігів, 14017;

на електронну пошту Полікомбанку: [info@polcombank.com](mailto:info@polcombank.com), в меню «Звернення громадян»;

до відділення Банку у своєму місті.