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

Під час взаємодії зі споживачем співробітникам Банку, або новому кредитору заборонено:

* здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача;
* вводити споживача в оману щодо розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості;
* взаємодіяти зі споживачем у період з 20:00 вечора до 9:00 ранку, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
* приховувати інформацію про номер контактного телефону;
* вчиняти дії, що завдають шкоду репутації споживача.

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».

Для взаємодії зі споживачем при роботі з врегулювання простроченої заборгованості можуть бути застосовані наступні засоби:

* безпосередня взаємодія (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі);
* надсилання поштових відправлень;
* надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації.

**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 України та внутрішніх Правових актів й 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 або майнови поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з метою врегулювання простроченої заборгованості, в тому числі, але не виключно,  направляти споживачу вимогу про повне дострокове погашення заборгованості за договором.

На будь-якому періоді 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 (оскільки це не протиричить законодавству) відступити право вимоги за договором про споживчий кредит будь-якій особі.

Банк зобов’язаний інформувати споживача про таке відступлення згідно норм чинного законодавства України.