

I. Умови, за яких ПАТ «БАНК ВОСТОК» розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості

1. Прострочена заборгованість - заборгованість за договором про споживчий кредит, що не сплачена споживачем у терміни, визначені договором про споживчий кредит та тарифами Банку.

2. У разі порушення споживачем умов договору про споживчий кредит Банк розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості на наступний робочий день за днем виникнення порушення споживачем умов договору про споживчий кредит.

II. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості

3. При врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит Банк для погашення заборгованості виконує дії у порядку і спосіб відповідно до чинного законодавства та внутрішньобанківських документів з питань організації роботи з проблемними активами. Банк використовує наступний порядок (інструменти) для погашення заборгованості:

3.1. **Перший етап** - раннє виявлення споживачів з ознаками потенційної проблемності та споживачів, що не мають наміру співпрацювати з банком щодо повернення заборгованості:

- виявлення споживачів з ознаками потенційної проблемності, які мають прострочення погашення боргу до 90 календарних днів / без прострочення погашення боргу, а також споживачів, які не мають наміру співпрацювати з банком щодо повернення заборгованості;
- взаємодія із споживачем щодо з'ясування причини виникнення ознак потенційної проблемності, з'ясування дії споживача, які спрямовані на погашення заборгованості згідно з умовами договору про споживчий кредит;
- взаємодія із споживачем щодо погашення простроченої заборгованості, з'ясування причини виникнення прострочення погашення боргу, з'ясування дії споживача, спрямовані на погашення заборгованості згідно з умовами договору про споживчий кредит;
- надання споживачем документів, інформації, необхідної для оцінки споживача (оцінки фінансового стану, платоспроможності з урахуванням сукупного боргового навантаження, статусу забезпечення тощо);
- у разі прийняття рішення про застосування до споживача інструментів короткострокової реструктуризації (*відтермінування сплати основного боргу за договором, зменшення обсягів платежів за основним боргом, пільговий період / мораторій на обслуговування боргу, повна або часткова капіталізація нарахованих і несплачених процентів та простроченої суми основного боргу за кредитом тощо*), пропонування та погодження з споживачем умов реструктуризації його заборгованості, внесення змін до укладених договорів згідно з умовами реструктуризації заборгованості споживача;
- здійснення моніторингу виконання заходів щодо зниження кредитного ризику та/або виконання споживачем умов реструктуризації;
- надання інформації колекторській компанії щодо простроченої заборгованості, зокрема, якщо погашення заборгованості не відбулося протягом 30 календарних днів з дати виникнення прострочення або не вдалось встановити контакт з споживачем. Взаємодія із споживачем за допомогою колекторської компанії щодо погашення простроченої заборгованості, з'ясування причини виникнення прострочення погашення боргу, з'ясування дії споживача, спрямовані на погашення заборгованості згідно з умовами договору про споживчий кредит.

3.2. **Другий етап** – довгострокова реструктуризація заборгованості споживача:

- розробка найефективніших варіантів реструктуризації заборгованості споживача (*зменшення розміру процентної ставки за кредитом, пролонгація строку погашення заборгованості, надання додаткового забезпечення, зміна графіка погашення*

заборгованості тощо), що ґрунтуються на комплексному та об'єктивному аналізі всієї інформації щодо:

- а) фінансового стану споживача, його платоспроможності з урахуванням зобов'язань споживача перед іншими кредиторами;
 - б) готовності споживача співпрацювати з банком та виконувати умови реструктуризації заборгованості;
- визначення у співпраці з споживачем найприйнятніший варіант реструктуризації його заборгованості, затвердження плану/умов реструктуризації, внесення змін до укладених договорів / укладання нових договорів згідно з планом/умовами реструктуризації заборгованості споживача;
 - здійснення моніторингу виконання споживачем плану/заходів реструктуризації.

Банк у разі прийняття рішення щодо недоцільності реструктуризації заборгованості споживача має право, пропустивши другий етап, одразу перейти до третього етапу.

- 3.3. Третій етап** - ужиття заходів, спрямованих на припинення відносин із споживачем, із застосуванням інструментів позасудового та/або судового повернення заборгованості;
- позасудове врегулювання заборгованості, включаючи добровільне погашення споживачем заборгованості, добровільну реалізацію заставленого майна, фінансовий лізинг;
 - продаж боргу/відступлення права вимоги до споживача;
 - примусове стягнення заборгованості споживача через юридичні процедури, включаючи врегулювання заборгованості у судовому порядку, під час виконавчого провадження, інші примусові заходи врегулювання;
 - набуття у власність Банку заставленого та іншого майна споживача, майнового поручителя в рахунок погашення заборгованості споживача;

4. Банк, новий кредитор, колекторська компанія/колекторські компанії в процесі врегулювання простроченої заборгованості споживача не можуть повідомляти інформацію про укладення споживачем договору про споживчий кредит, про умови цього договору, стан виконання договору про споживчий кредит, наявність простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, розмір такої простроченої заборгованості особам, які не є стороною договору про споживчий кредит за винятком випадків, визначених чинним законодавством та умовами договору про споживчий кредит. Зобов'язання споживача по поверненню заборгованості за договором про споживчий кредит можуть бути виконані третьою особою.

III. Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю

5. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит здійснюється відповідно до умов договору про споживчий кредит, цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених Законом про споживче кредитування.

ПАТ «БАНК ВОСТОК» (далі – Банк), за Договором про споживчий кредит має право відступлення третій особі права вимоги без згоди споживача. У разі здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору Банк протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору повідомляє 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 в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

Рішення щодо відступлення права вимоги за договорами про споживчий кредит приймає відповідний колегіальний орган Банку.

Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором про споживчий кредит.

6. Після відступлення Банком третій особі права вимоги третя особа (новий кредитор) має всі права та обов'язки Банку за Договором про споживчий кредит, в тому числі, але не виключно, в частині, що стосується врегулювання простроченої заборгованості споживача: взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена умовами договору про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, залучати колекторську компанію/колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості споживача за Договором про споживчий кредит, тощо.

7. 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.

IV. Інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг (у разі порушення Банком (кредитодавцем), новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) за договором про споживчий кредит)

Споживач для захисту своїх прав, як споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит має право звернення до:

- усно/письмово до відділення Банку/Банку за адресою, вказаною в договорі про споживчий кредит, на вебсайті Банку, за допомогою засобів електронного зв'язку, за гіперпосиланням <https://bankvostok.com.ua/ru/citizensappeals> або до контакт центру за телефоном: **0 800 30 70 10**
- Національного банку України (розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку України) за гіперпосиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts-details#section-1> та <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>. Або на гарячу лінію за телефоном: **0 800 505 240**
- суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.