

**Інформація для розміщення у доступі клієнтів Банку  
щодо взаємодії працівників Банку з Боржниками та іншими особами  
при врегулюванні простроченої заборгованості**

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

## **ЗМІСТ:**

1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ .....	3
2. ОСНОВНА ЧАСТИНА .....	5
3. ПОРЯДОК ТА СПОСІБ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ.....	10
4. НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА КОЛЕКТОРСЬКОЇ КОМПАНІЇ ІЗ БОРЖНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ.....	11
5. ПЕРЕЛІК КОНТАКТНИХ ДАНИХ .....	14

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

## **1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ**

**Банк** – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК», АТ «ПУМБ»

**Близькі особи** – чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного Боржника

**Боржник** (Позичальник, Клієнт) – фізична особа, яка уклала договір про споживчий кредит

**Відео- та/або звукозаписувальний технічний засіб** – сукупність програмно-апаратних засобів та приладів, що забезпечують належне фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації, яка відображає взаємодію із Боржником та Іншими особами при здійсненні Банком врегулювання простроченої заборгованості

**Відповідальний працівник Банку** – працівник Банку, до функціональних обов'язків якого належить робота зі стягнення простроченої заборгованості

**Відступлення права вимоги** – угода, за якою Кредитодавець передає своє право щодо боргу іншій особі

**Врегулювання простроченої заборгованості** - здійснювані Банком, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Боржника, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит

**Інші особи** (для взаємодії при роботі з врегулювання Простроченої заборгованості) – Близькі особи та/або представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію

**Колекторська компанія** - юридична особа (у тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

**Кредит (споживчий кредит)** – грошові кошти, що надаються Боржнику (Позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

**Кредитний договір** (договір про споживчий кредит) - вид кредитного договору, за яким Кредитодавець зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а Клієнт (Позичальник/Боржник) зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором

**Кредитодавець** - банк або інша фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати споживчі кредити

**Новий кредитор** - юридична або фізична особа, яка у встановленому законодавством порядку набула (за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні) право вимоги за договором про споживчий кредит

**Прострочена заборгованість** - сума невиконаних Боржником грошових зобов'язань перед Банком, уключаючи суми несплачених платежів по кредиту, процентів за користування кредитом, комісії, пені, штрафів та ін. платежі пов'язаних з отриманням та обслуговуванням і поверненням кредиту в строки, встановлені Кредитним договором

**Стратегія роботи Банку зі стягнення** - узгоджений механізм стягнення простроченої заборгованості, який включає в себе поєднання різних інструментів/засобів роботи з Боржником, спрямованих на конкретний сегмент Боржників для виконання ними своїх грошових зобов'язань перед Банком за Кредитним договором

**Фіксування взаємодії із Боржником та Іншими особами технічними засобами** – технічний запис, який здійснюється під час безпосередньої взаємодії із Боржником та Іншими особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу та перетворений у форму електронних даних

**Колегіальний Орган Банку** – Орган Банку, що приймає рішення в межах своєї компетенції.

**ПАТ «ДОНГОРБАНК»** - Приватне акціонерне товариство «ДОНГОРБАНК» правонаступником всіх прав і обов'язків яких є АТ «ПУМБ».

**АТ «БАНК РЕНЕСАНС КАПІТАЛ»** - Акціонерне товариство «БАНК РЕНЕСАНС КАПІТАЛ» правонаступником всіх прав і обов'язків яких є АТ «ПУМБ».

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

## **2.ОСНОВНА ЧАСТИНА**

Банк здійснює свою діяльність по врегулюванню проблемної заборгованості у відповідності до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

В тій частині дії, які не зазначено у цій Інформації, регулюються відповідно вимог чинного законодавства України.

**2.1.1.** Умовами за яких Банк розпочинає діяльність з врегулювання Простроченої заборгованості є:

- наявність підстави для роботи з Боржником є Прострочена заборгованість;
- порушення строку виконання зобов'язань Позичальником, починаючи з дня, наступного за датою сплати обов'язкового щомісячного платежу за Кредитним договором

**2.1.2.** Для забезпечення своєчасного погашення кредитної заборгованості проводиться попереджувальна робота з Позичальником, в рамках відповідної стратегії роботи Банку. Позичальнику у встановлені строки в автоматичному режимі відправляється SMS-повідомлення з інформацією про дату і суму платежу по кредиту.

### **2.2. Взаємодія при роботі з врегулювання простроченої заборгованості.**

**2.2.1.** Для взаємодії з Боржником 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.

**2.2.2.** При взаємодії з фізичними особами відповідальний працівник Банку доводить до них інформацію про необхідність врегулювання їх Простроченої заборгованості, а саме:

- сплатити Прострочену заборгованість в позасудовому порядку/добровільному;
- реструктуризувати/рефінансувати заборгованість за можливості;
- добровільно продати предмет застави / іпотеки, з погашенням різниці що залишилась (при наявності);
- при досягненні 90 днів Простроченої заборгованості, Відповідальний працівник Банку може ініціювати процес судово-претензійної роботи.

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

**2.2.3.** Частота та послідовність застосування інструментів стягнення, регламентуються

Стратегією роботи Банку з дотриманням вимог законодавства України та підзаконних актів, які стосуються питань врегулювання простроченої заборгованості.

### **2.3. Взаємодія з Боржниками**

**2.3.1.** Взаємодія працівників Банку із Боржником та Іншими особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, може здійснюватися виключно шляхом:

- 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.
- надсилання текстових та голосових повідомлень через засоби телекомунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

**2.3.2.** Банк зобов'язаний здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Боржником, Іншими особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Банк зобов'язаний попередити Боржника, Інших осіб, про таке фіксування.

**2.3.3.** Банк здійснює взаємодію із Боржником та Іншими особами, в тому числі шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників Банку, за допомогою засобу зв'язку, обраного Боржником/Іншими особами, крім випадків, коли:

- 1) взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із Боржником/Іншими особами через такий засіб зв'язку;
- 2) номер телефону та інші дані, надані Боржником і які використовуються для взаємодії за допомогою такого засобу зв'язку, не є дійсними;
- 3) немає підтвердження відправлення текстових, голосових та інших повідомлень через обраний засіб зв'язку або їх отримання Боржником.

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

**2.3.4.** Під час першої взаємодії із Боржником або Іншими особами, при врегулюванні Простроченої заборгованості працівники Банку, які здійснюють цю першу взаємодію зобов'язані повідомити:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію або ім'я та індекс, за допомогою якого Банк може однозначно ідентифікувати особу, яка здійснює взаємодію;
- повну назву Банку;
- юридичну адресу Банку;
- номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- правову підставу взаємодії;
- розмір Простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Кредитним договором або згідно Закону України «Про споживче кредитування». Банк на вимогу Боржника, Інших осіб, зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законодавством) надати документи, що підтверджують інформацію щодо розміру простроченої заборгованості, зазначену у цьому пункті особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.
- у разі звернення Інших осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Боржника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості Іншим особам.

При цьому, моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) момент отримання Банком підтвердження направлення Боржнику, його Іншим особам, підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Банком рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Банком вище зазначеного 10-денного строку.

**2.3.5.** Період роботи при врегулюванні простроченої заборгованості залежить від стратегії стягнення, котра передбачена в Банку. У випадку не погашення Простроченої заборгованості в період роботи, Кредитний договір

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

Боржника може бути переданий в супроводження зовнішньої Колекторської компанії або відбутися Відступлення права вимоги по ньому.

**2.3.6.** Боржник повідомляє Банк/Нового кредитора та/або Колекторську компанію про те, що його інтереси при врегулюванні Простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, шляхом надсилання письмового повідомлення на адресу електронної пошти (вказану на офіційному сайті), або на адресу, вказану в Кредитному договорі з Банком.

## **2.4. Умови, за яких Банк здійснює Відступлення права вимоги за Кредитним договором Новому кредитору**

**2.4.1.** Відступлення прав вимоги може застосовуватися до Кредитних договорів Боржників, щодо яких проведена робота по врегулюванні простроченої заборгованості згідно Стратегії роботи Банку зі стягнення шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі);
- надсилання поштових відправлень;
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації.

## **2.5. Порядок відступлення права вимоги**

**2.5.1.** Рішення про доцільність проведення операції Відступлення права вимоги узгоджується Колегіальним Органом Банку.

**2.5.2.** За фактом прийняття рішення Колегіального Органу Банку про Відступлення права вимоги простроченого боргу, проводяться дії відповідно до внутрішніх процедур Банку.

**2.5.3.** Протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за Кредитним договором новому кредитору Банк зобов'язаний повідомити Боржника у спосіб, визначений п. 2.2.1. Документу та/або передбачений Кредитним договором, про такий факт та про передачу персональних даних Боржника, 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).

**2.6. Банк здійснює контроль за додержанням Колекторською компанією** встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із Боржником та Іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у формах, визначених Національним банком України.



Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

**2.6.1.** Дії особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, вважаються вчиненими Колекторською компанією, навіть якщо така особа діє у спосіб, що суперечить укладеному договору з Колекторською компанією.

**2.6.2.** Банк укладає з Колекторською компанією договір врегулювання простроченої заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом про споживче кредитування.

**2.6.3.** Протягом 10 робочих днів з дати залучення Колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості Банк зобов'язаний повідомити Боржника у спосіб, визначений п. 2.2.1. Документу та/або передбачений Кредитним договором, про такий факт та про передачу персональних даних Боржника, а також надати інформацію про Колекторську компанію (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).

**2.6.4.** Банк до укладення договору з Колекторською компанією по врегулюванню Простроченої заборгованості здійснює оцінку впливу на процеси та процедури, запроваджені в Банку, з урахуванням вимог законодавства України, під час врегулювання Простроченої заборгованості, політики та внутрішніх положень колекторської компанії щодо:

- 1) взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);
- 2) порядку розгляду колекторською компанією звернень споживачів фінансових послуг;
- 3) порядку та процедури захисту персональних даних;
- 4) порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників колекторської компанії, осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності.

**2.6.5.** Банк має право відмовитися від укладення договору щодо врегулювання Простроченої заборгованості, якщо за результатами оцінки політики та внутрішніх положень Колекторської компанії виявлено порушення або є ризик порушення норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та у сфері захисту персональних даних, під час врегулювання простроченої заборгованості, а Колекторська компанія відмовляється від усунення таких порушень.

**2.6.6.** При виявленні порушень при здійсненні контролю за додержанням Колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), Банк вживає заходи задля припинення виявленого порушення, усунення наслідків таких порушень.

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

**2.6.7.** У разі отримання від Національного банку України інформації про виключення відомостей про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній, Банк проводить заходи з метою дострокового розірвання договору з такою компанією.

**2.6.8.** Банк розміщує інформацію про Колекторські компанії, з якими укладено договір врегулювання простроченої заборгованості, на веб-сайті, в мобільному додатку, а також в місцях надання послуг Банку.

### **3. ПОРДОК ТА СПОСІБ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

**3.1.** 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.

**3.2.** Боржник при врегулюванні простроченого боргу може самостійно обрати будь-який зручний спосіб погашення Простроченого боргу:

- шляхом внесення платежу через касу Банку;
- шляхом внесення платежу через термінал;
- шляхом перерахування коштів за допомогою інтернет-банкінг;
- будь-яким іншим шляхом для перерахування коштів.

**3.3.** Боржник при врегулюванні простроченої заборгованості повинен повідомити Банк про те, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник шляхом звернення до відділення Банку з належним чином оформленими підтвердними документами, що підтверджують особу та право представляти інтереси Боржника уповноваженому представнику.

### **4. НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА КОЛЕКТОРСЬКОЇ КОМПАНІЇ ІЗ БОРЖНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

**4.1.** Кожен працівник Банку або працівник Колекторської компанії зобов'язаний дотримуватися загальноприйнятих етичних норм поведінки, бути доброзичливим та ввічливим у безпосередніх контактах з Боржниками та Іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості. З повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів та приватного життя Боржника та його Інших осіб, при врегулюванні простроченої заборгованості. Дбати про авторитет та бізнес- репутацію Банку.

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

## **4.2. Обмеження для працівників Банку та Колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості .**

**4.2.1.** При взаємодії із Боржниками та Іншими особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором при врегулюванні Простроченої заборгованості працівникам Банку/Колекторської компанії заборонено уточнювати інформацію та здійснювати обробку персональних даних:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відеоматеріалів із зображенням Боржника, Інших осіб, (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Боржника, його Інших осіб).

**4.2.2.** Забороняється безпосередня взаємодія з Боржником та Іншими особами, щодо повернення простроченої заборгованості, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- є особою з інвалідністю І групи;
- є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність вище вказаних обставин, їх наявність вважається непідтвердженою.

**4.2.3.** Працівникам Банку/Колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Боржника/Інших осіб, ставлять під загрозу їх життя, здоров'я, ділову репутацію, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити Боржника/Інших осіб, в оману щодо:

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

- а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Боржника/Інших осіб, у разі невиконання умов Кредитного договору;
- б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до Боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
- в) належності Банку до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із Боржником/Іншими особами, у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) взаємодіяти із Боржником/Іншими особами, 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 Кредитним договором або відповідно до чинного Закону «Про споживче кредитування»;
- 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Боржнику/Іншим особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- б) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Боржника/Інших осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Боржнику/Іншим особам, 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 Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Боржника або здійснювати взаємодію з цими особами

Усі права на документ належать АТ «ПУМБ».

Цей документ не може бути використаний, а також повністю чи частково відтворений без письмового дозволу правовласника.

таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Боржника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Боржник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законодавством;

9) вимагати від Боржника/Інших осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Кредитним договором або законодавством;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Боржника/Інших осіб, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Кредитним договором або законодавством;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Боржником або його Близькими особами, якщо Боржник 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 Боржником, Іншими особами, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Кредитного договору про з особами (крім Боржника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

## **5. ПЕРЕЛІК КОНТАКТНИХ ДАНИХ**

**5.1.1.** 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: 04070, м. Київ, вул. Андріївська, буд. 4,

- ідентифікаційний код в ЄДРПОУ 14282829;

- Номер: +38 044 290 7 290

+38 096 290 7 290

+38 050 290 7 290

+38 093 290 7 290

- Ел. адреса: [info@fuib.com](mailto:info@fuib.com)

- Посилання на сайт: <https://about.pumb.ua/>