

Контакти, за якими приймаються повідомлення споживачів – військовослужбовців та інших осіб про належність особи до захищеної категорії

Електронна адреса	info@cib.com.ua
Номер контакт - центру	0 800 501 200
Адреса для листування	03150, м. Київ, вул. Предславинська, 28

Додаток до НАКАЗУ №561-ОД від «13» вересня 2022 року

Порядок взаємодії з Позичальниками, які перебувають на військовій службі, у період дії воєнного стану в Україні (надалі – Порядок)

1. Військовослужбовцям, призваним на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, на весь час їх призову, а військовослужбовцям під час дії особливого періоду, які брали або беруть участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, які перебували або перебувають безпосередньо в районах та у період здійснення зазначених заходів, - **штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань перед АТ «КІБ» (надалі - Банк) а також проценти за користування кредитом не нараховуються**, крім кредитних договорів щодо придбання майна, яке віднесено чи буде віднесено до об'єктів житлового фонду (житлового будинку, квартири, майбутнього об'єкта нерухомості, об'єкта незавершеного житлового будівництва, майнових прав на них), та/або автомобіля.

2. Під час врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні, введеного Указом Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року N 64/2022, затвердженим Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні», та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування Банк, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Банком, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, **додатково зобов'язані дотримуватися** таких вимог щодо етичної поведінки:

1) не взаємодіяти за власною ініціативою із споживачем, який у передбачений даним Порядком спосіб повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії у передбачений даним Порядком спосіб повідомили близькі особи такого споживача, його представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Для цілей цього пункту **захищеними категоріями є:**

- військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;
- військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;
- члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;
- особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти.

2) не взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами споживача, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.

3. Споживач, який належить до захищеної категорії та має бажання на період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування припинити взаємодію з особами, зазначеними в цьому Порядку, його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі повідомляють Банк або нового кредитора про таке волевиявлення та про належність споживача до захищеної категорії за допомогою будь-якого засобу комунікації, реквізити якого розміщено на веб-сайті Банку або нового кредитора, з наданням копій підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії.

4. Банк та новий кредитор зобов'язані розмістити на головній сторінці свого веб-сайту адресу електронної пошти, місцезнаходження та номер телефону (гарячої лінії, контакт-центру), за якими приймаються повідомлення споживачів та інших зазначених у цьому Порядку осіб про належність особи до захищеної категорії.

5. Для цілей цього Порядку підтвердними документами про належність споживача до захищеної категорії є:

- 1) **довідка** - для військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України, - підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу, в якому проходить службу такий військовослужбовець, або керівником територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову, споживача на військову службу та скріплена гербовою печаткою за типовою формою:

ДОВІДКА

від _____ 20__ року
про належність до захищеної категорії

Видана

(реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті)

Довідку видано для пред'явлення відповідно до Закону України. "Про споживче кредитування".

Командувач/командир/керівник _____ (прізвище,
ініціали)

(підпис)

М. П".

Допускається складення довідки рукописним способом;

- 2) **посвідчення інваліда війни** - для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;
- 3) **посвідчення члена сім'ї загиблого** - для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли;
- 4) **інформація, надана державним підприємством, яке виконує функції Національного інформаційного бюро**, про те, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти - для осіб, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти.

6. Банк або новий кредитор невідкладно, не пізніше наступного робочого дня після отримання повідомлення про бажання споживача припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії з копіями підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії, повідомляє про це колекторську компанію, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитором, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

7. Банк, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитором, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, припиняють взаємодію з особами, зазначеними у цьому Порядку, невідкладно після отримання ними такого повідомлення.

8. Споживач, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це Банк, нового кредитора протягом 30 календарних днів з дня втрати належності.

9. Банк, новий кредитор має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому проходить службу такий споживач, територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, - щодо інформації, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти. Відповідь на такий запит Банку, нового кредитора надається протягом 30 календарних днів з дня його отримання.

10. Після отримання повідомлення споживача про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит із зазначенням, що споживач не належить до захищеної категорії, Банк, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Банком, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, мають право відновити взаємодію за власною ініціативою із таким споживачем, його близькими особами, представником споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.

11. Отримання від Позичальників підтвердних документів (перелік яких визначений у п. 5 цих Правил) та їх передача до відповідних підрозділів Головного офісу (Управління кредитного адміністрування, Управління супроводження активних операцій Департаменту операційної діяльності) здійснюється за процедурою, визначеними внутрішніми нормативними документами Банку, що регламентують порядок кредитування, зокрема Положенням про кредитування фізичних осіб в АТ «КІБ», Технологічною картою процесу кредитування фізичних осіб АТ «КІБ» та інших документів.