

## **Порядок дій Банку в разі невиконання Клієнтом обов'язків згідно з договором про надання банківських послуг.**

Мета Банку - допомогти Клієнту знайти оптимальний і цивілізований вихід зі складної ситуації та уникнути негативних наслідків, що виникають при несплаті заборгованості.

Якщо ви відчуваєте труднощі з своєчасним виконанням взятих на себе зобов'язань перед Банком, не розраховуйте на те, що проблема вирішиться сама. Зверніться до Банку, де ми разом з Вами знайдемо рішення, які дозволяють вийти з проблемної ситуації з мінімальними втратами. Вивчивши конкретну ситуацію, Банк зможе запропонувати шляхи виходу з неї.

На сьогоднішній день ситуація в сфері неповернення боргів дуже гостра: Клієнти з різних причин не виконують свої зобов'язання перед Банком - не сплачують за договором, не повертають кредити.

Наслідки для Клієнта в разі користування банківською послугою або невиконання ним зобов'язань за договором про надання цієї банківської послуги:

- в разі користування кредитом, Клієнт повинен сплачувати проценти, комісії та інші виплати, які передбачені умовами кредитного договору та Тарифами;
- за умови не своєчасного виконання обов'язків за кредитним договором, Банк має право нарахувати штрафні санкції у відповідності до кредитного договору та Тарифів;
- в разі невиконання обов'язків за кредитним договором, Банк має право звернутися до колекторської компанії, яка діє в інтересах банку.
- Клієнт має право достроково погасити кредит, шляхом повного дострокового погашення всієї заборгованості;

Вирішення питань з стягнення проблемної заборгованості проходить в два етапи:

- Досудовий етап стягнення заборгованості.

Досудове стягнення боргів посідає перше місце серед усіх можливих способів врегулювання конфліктів, пов'язаних із заборгованістю. Основна причина цього полягає в тому, що такий спосіб вигідний обом сторонам і Банку і Клієнту та дозволяє уникнути значних часових, трудових і фінансових витрат. На стадії досудового стягнення можливо вирішити питання про погашення заборгованості на взаємовигідних умовах для Клієнта і Банку з використанням різних форм реструктуризації боргу, застосування різних видів розстрочок виконання фінансових зобов'язань.

Основні етапи роботи досудового стягнення заборгованості:

- 1) попереднє інформування Клієнта про настання термінів погашення заборгованості;
- 2) повідомлення Клієнтів про невиконані своєчасно зобов'язання (sms інформування, доставка голосових повідомлень, розсилка електронних листів та інше);
- 3) проведення телефонних переговорів, консультування Клієнтів;
- 4) підготовка та направлення на адресу Клієнта письмових повідомлень про повернення боргу;
- 5) контроль надходження оплати;
- 6) проведення зустрічей та переговорів з Клієнтом за місцем знаходження останнього.

Якщо Банк спільно з Клієнтом на етапі досудової роботи не змогли врегулювати питання погашення заборгованості подальше вирішення виконується через суд.

- Примусове стягнення заборгованості: судове та виконавче провадження.

Порядок стягнення заборгованості в судовому порядку:

- 1) підготовка документів, що підтверджують наявність заборгованості пред'явлення претензії боржнику;

2) підготовка позовної заяви про стягнення боргу і подача його на розгляд до суду;

3) участь в судових засіданнях;

4) винесення рішення суду на користь Банку.