

ВЗАЄМОДІЯ З ЗАХИЩЕНИМИ ОСОБАМИ (ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

«КРИСТАЛБАНК» дотримується вимог Закону України «Про споживче кредитування» щодо особливостей врегулювання простроченої заборгованості на період дії воєнного стану в Україні.

На період дії воєнного стану та упродовж 90 днів з дня його припинення або скасування кредиторів, колекторські компанії, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії під час врегулювання простроченої заборгованості зобов'язані дотримуватися додаткових вимог щодо етичної поведінки, зокрема не взаємодіяти за власною ініціативою зі споживачем, що належить до захищеної категорії, та з його близькими особами (крім представників, що не є близькими особами).

Повідомлення про належність особи до захищеної категорії приймаються через канали взаємодії з Банком:

- - електронна пошта info@crystalbank.com.ua
- - при зверненні за телефонами клієнтської підтримки:
- 0 800 50 55 99 безкоштовно у межах України;
- +38 (044) 590 45 95 для дзвінків з-за кордону.

Канали надання документів в Банк:

електронна пошта info@crystalbank.com.ua

адреса для листування: 04053, місто Київ, вулиця Мечникова, будинок 4/1

До категорії захищених осіб віднесено:

- - 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

документ, що подається в Банк - 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, скріплена гербовою печаткою довідка за формою, встановленою додатком № 2 до Закону України «Про споживче кредитування». Допускається складення довідки рукописним способом;

- - 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;

документ, що подається в Банк - посвідчення інваліда війни;

- - членів сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;

документ, що подається в Банк - посвідчення члена сім'ї загиблого;

- - осіб, які перебувають у полоні, з якими втрачено зв'язок, зниклих безвісти.

документ, що подається в Банк - 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.

З метою припинення взаємодії з врегулювання простроченої заборгованості за ініціативою кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особам, які належать до категорії захищених осіб (відповідно до переліку вище) необхідно:

1. повідомити про таке волевиявлення та належність до захищеної категорії кредитодавця;

2. надати відповідні підтвердні документи про належність споживача до захищеної категорії.

Повідомлення разом з підтвердними документами може бути надано як безпосередньо споживачем, так і близькими особами такого споживача, його представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Припинення взаємодії відбувається на період дії воєнного стану та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування або до моменту втрати належності до захищеної категорії. Просимо звернути увагу що обмеження на взаємодію встановлені для випадків взаємодії з врегулювання простроченої заборгованості за ініціативою кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, відповідно, споживач має можливість в будь-який час звертатись до кредитора з питаннями щодо врегулювання простроченої заборгованості.

УВАГА! Споживач, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це кредитодавця, нового кредитора протягом 30 календарних днів із дня втрати належності до цієї категорії.