

Рекомендації боржникам-фізичним особам, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, щодо зобов'язань за кредитним договором, згідно Постанови НБУ №467 від 21.07.2015р.

Рекомендації розроблені з метою організації роботи ПАТ «ПФБ» з боржниками-фізичними особами, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі та спрямовані на:

1. Виконання зобов'язань боржником за кредитним договором, шляхом проведення реструктуризації заборгованості.
2. Збереження/відновлення грошових потоків за кредитами та поліпшення їх повернення.
3. Протидію (недопущення) виникненню нових непрацюючих (проблемних) кредитів та мінімізацію ризиків неповернення.

1). Критерії установлені банком, у разі відповідності боржника яким, можливо здійснити реструктуризацію заборгованості:

Боржник, якому можливо здійснити реструктуризацію заборгованості, - боржник, який звернувся до банку та надав усі необхідні документи щодо його фінансового стану та за результатами аналізу яких банк зробив висновок про що наявні об'єктивні та беззаперечні докази того, що боржник не в змозі забезпечувати виконання умов первинного кредитного договору, та за умови, що здійснення реструктуризації забезпечить досягнення позитивних наслідків як для боржника, так і для банку: відновлення регулярності платежів за кредитом (платоспроможності боржника), забезпечення своєчасного виконання банком зобов'язань перед вкладниками і кредиторами, збереження клієнтської бази.

2). Можливі варіанти реструктуризації.

Реструктуризація – комплекс заходів, який передбачає зміну умов кредитного договору у зв'язку з наявними або можливими фінансовими труднощами боржника з метою створення сприятливих умов для виконання ним зобов'язань за цим кредитним договором. Варіантами проведення реструктуризації є:

- зміни валюти виконання зобов'язання за кредитним договором;
- зміни графіка погашення заборгованості (строків, у тому числі кінцевого терміну, та сум погашення основного боргу, сплати процентів/комісій) за кредитним договором;
- зменшення розміру процентної ставки, комісій за кредитним договором.

Застереження: можливість використання певних варіантів реструктуризації залежить від оцінки кожного конкретного випадку і відповідності умовам, установленим банком.

3). Боржник, який не співпрацює з банком, - боржник, який відповідає хоча б одному з таких критеріїв:

- боржник не надав інформації про свій фінансовий стан протягом 20 календарних днів із часу настання терміну, що був установлений банком для надання такої інформації, або надана інформація не відображає дійсний фінансовий стан боржника, що впливає на оцінку банком фінансового стану такого боржника;
- боржник особисто або через третіх осіб письмово не звернувся до банку щодо можливості проведення реструктуризації боргу протягом 20 календарних днів із часу виникнення простроченої заборгованості за кредитним договором;
- з боржником неможливо у будь який спосіб забезпечити спілкування протягом 10 календарних днів із часу виникнення простроченої заборгованості за кредитним договором;

- боржник не надав на запит банку протягом 20 календарних днів із часу звернення банку пояснення причин неналежного виконання грошових зобов'язань перед банком та інформацію про дії, які він планує здійснити з метою погашення простроченої заборгованості;
- сума простроченої заборгованості за кредитним договором перевищує 50% боргу та кількість календарних днів прострочення боргу перевищує 90 днів;
- візит із власної ініціативи банку – відвідання працівником банку або іншою уповноваженою банком особою місця проживання боржника без його запрошення або без попереднього узгодження з таким боржником;
- єдине житло боржника – жиле приміщення, якщо боржник та члени його сім'ї та мають у власності інших приміщень, придатних для проживання;
- загроза виникнення простроченої заборгованості – ситуація, коли є ймовірність невиконання боржником своїх зобов'язань за кредитним договором, і боржник інформує банк про ймовірність настання фінансових труднощів та надає підтвердні документи, або банк самостійно виявляє, що в боржника виникли/ можуть виникнути фінансові труднощі;
- ознаки фінансових труднощів – обставини, що виникають з об'єктивних причин, у тому числі тих, які можливо документально підтвердити, та спричиняють негативний вплив на спроможність боржника забезпечувати своєчасне та в повному обсязі виконання своїх зобов'язань за кредитним договором, зокрема, зменшення заробітної плати та/або інших надходжень; втрат пільг, роботи, перебування у відпустці без збереження заробітної плати; тяжке захворювання та/або отримання інвалідності; або інше, якщо ці обставини спричинили втрату доходів або їх зниження до рівня, за яким щомісячні сукупні платежі за кредитним договором перевищують 50% сукупного місячного доходу боржника.

Наслідки для боржника в разі віднесення його до «боржника, який не співпрацює з банком».

Заходи, які можуть бути вжиті до боржника:

- вимога банку щодо дострокового погашення кредиту та всієї суми нарахованих процентів за користування кредитом (разом з будь-якими іншими нарахованими сумами, що підлягають до сплати за кредитним договором);
- звернення банку до суду з позовом про стягнення з боржника суми заборгованості за кредитом, нарахованих процентів, пені, неустойки, інших витрат (у тому числі пов'язаних із реалізацією застави);
- здійснення банком заходів зі звернення стягнення на предмет забезпечення;
- право банку звернутися до суду із заявою про відшкодування боржником суми непогашеної заборгованості за кредитом, нарахованих процентів, комісії, штрафів, пені, неустойки, інших витрат (у тому числі пов'язаних з реалізацією застави), якщо вартість застави, реалізованої банком у зв'язку з невиконанням боржником зобов'язань за кредитним договором, буде недостатньою для покриття заборгованості за кредитом, якщо інше не буде встановлено договором або законом;
- застереження щодо того, що відсутність співпраці з банком унеможлиблює винайдення взаємоприйняттого варіанта виходу зі складної ситуації або недопущення настання такої ситуації та прийняття банком рішення про реструктуризацію;
- роз'яснення, що інформацію про невиконання зобов'язань за кредитним договором буде передано банком до бюро кредитних історій (за наявності письмового дозволу боржника на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій інформації

про боржника), що негативно вплине на кредитну історію боржника і в майбутньому призведе до погіршення доступу до кредитів.

4). Опис політики банку щодо взаємодії з боржником, у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі.

Політика банку передбачає дотримання в роботі з боржниками таких принципів:

- законність - чітке і неухильне дотримання вимог законодавчих актів України, загально визнаних етичних норм поведінки та здійснення діяльності в межах функціональних прав і обов'язків посадових осіб;
- толерантність - неупереджене ставлення до кожного боржника, поважне ставлення до конституційно гарантованого права кожного на свободу думки і слова, на вільне вираження поглядів і переконань;
- об'єктивність - неупереджені дії під час прийняття рішень, виконання доручень, формування суджень та висновків у межах компетенції, незважаючи на особисті уподобання чи вигоду;
- компетентність - здатність вирішувати питання ефективно, з урахуванням сукупності знань, навичок та інших цінностей, набутих у процесі професійної діяльності;
- пропорційність - розподіл ризиків та витрат під час проведення реструктуризації між банком та боржником, базуючись на порозумінні між двома сторонами;
- мінімізація збитків - прийняття рішення про можливість проведення реструктуризації виходячи з необхідності забезпечення мінімізації втрат (збитків) банку шляхом зіставлення можливих збитків від припинення виконання боржником зобов'язань за кредитним договором та потенційною платоспроможністю боржника, досягнутою в результаті реструктуризації зобов'язання;
- конфіденційність - забезпечення збереження та нерозголошення інформації щодо діяльності та фінансового стану боржника, яка стала відомою в процесі його обслуговування та взаємовідносин з ним чи третіми особами під час надання послуг, а також недопущення несанкціонованого ознайомлення з такою інформацією та використання такої інформації у власних інтересах або інтересах інших осіб.

Банк здійснює роботу з боржником, у якого виникли/можуть виникнути фінансові труднощі, шляхом вжиття таких заходів, спрямованих на створення прийнятних умов для забезпечення виконання боржником взятих на себе зобов'язань за кредитним договором:

- спілкування з боржником;
- оцінка фінансового стану та стану забезпечення кредиту;
- проведення реструктуризації заборгованості;
- робота зі скаргами.

5). Інформація про право боржника оскаржити рішення банку щодо відмови в реструктуризації заборгованості, включаючи процедуру та строки подання скарги.

Банк в разі недосягнення домовленостей з боржником про реструктуризацію заборгованості та/або в разі прийняття рішення про неможливість проведення реструктуризації інформує боржника про право боржника оскаржити (подати клопотання щодо перегляду) рішення шляхом подання письмової скарги (клопотання) до комітету банку, із зазначенням підстав для оскарження, а також отримати пояснення щодо процедури оскарження.

Боржник має право оскаржити прийняті рішення колегіального органу банку щодо:

- неможливості проведення реструктуризації заборгованості;
- запропонованих умов реструктуризації заборгованості;

- визначення боржника як боржника, який не співпрацює з банком.

Розгляд скарг і підготовка відповідних рекомендацій готується протягом 20 календарних днів після отримання. Зазначений строк може бути продовжений у разі розгляду особливо складних ситуацій. Після завершення розгляду скарги та прийняття остаточного рішення банк невідкладно надсилає боржнику повідомлення з обґрунтуванням прийнятого рішення.

6). Формат стандартного звіту та пояснення щодо його заповнення.

(Додаток до рекомендацій щодо роботи банків з боржниками-фізичними особами, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі).

7). Структурний підрозділ банку, що здійснює роботу з боржниками.

- Відділ оформлення активно-пасивних операцій тел. (0536)792868

Додаток до рекомендацій щодо роботи банків з боржниками-фізичними особами, у яких виникли/можуть виникнути фінансові труднощі

Стандартний фінансовий звіт станом на _____

(грн.)

№ з/п	I. Загальна інформація	
1	2	3
1	Прізвище, ім'я, по батькові	
2	Дата народження	
3	Паспортні дані (серія, номер, ким виданий, дата видачі)	
4	Ідентифікаційний номер	
5	Адреса фактичного місця проживання	
6	Адреса місця реєстрації	
7	Сімейний стан	
8	Діти віком до 18 років	
9	Домашній телефон	
10	Мобільний телефон	
11	E-mail	
12	Місце роботи	
13	Займана посада / спеціальність	
14	Номер та дата укладення кредитного договору	
15	Сума заборгованості за кредитним договором усього, у тому числі:	
15.1	сума простроченої заборгованості	
16	Кінцевий термін погашення кредиту	
17	Сума щомісячних платежів у рахунок погашення заборгованості за кредитом	
18	Наявність забезпечення за договором (так/ні)	
19	Вид забезпечення	
20	Вартість забезпечення	
21	Адреса фактичного місцезнаходження забезпечення	
22	Розмір середньомісячної заробітної плати за останні шість місяців після утримання податків та інших обов'язкових відрахувань	
23	Сума коштів, розміщених на депозитних рахунках в банках	
24	Розмір щомісячних доходів за депозитними рахунками	
25	Сума коштів, розміщених на поточних рахунках у банках	
26	Розмір щомісячних доходів за поточними рахунками	

27	Вартість інвестицій (акцій, облігацій тощо)	
28	Розмір щомісячного інвестиційного доходу	
29	Розмір інших щомісячних доходів ¹	
30	Розмір щомісячних витрат ²	
31	Сума щомісячних платежів у рахунок погашення іншого боргу ³	
32	Сукупний щомісячний дохід (ряд. 22 + ряд. 24 + ряд. 26 + ряд. 28 + ряд. 29)	
33	Сукупні щомісячні витрати (ряд. 17 + ряд. 30 + ряд. 31)	
34	Залишок коштів (ряд. 32 - ряд. 33), +/-	
35	Причина перегляду погашення заборгованості	

¹ Включає суми допомоги на дітей, допомоги малозабезпеченим сім'ям, аліменти, пенсії, субсидії, доходи від здавання в оренду тощо, отримані боржником.

² Включає суми господарських, транспортних витрат, витрат на комунальні послуги, медичне страхування, харчування, ремонт, освіту, аліменти, орендну плату тощо, понесені боржником.

³ Включає суми сплати заборгованості за іншими кредитами, позиками, кредитними картками тощо.

II. Нерухоме майно та майнові права на нерухомість														
N з/п	Вид нерухомості або майнові права на нерухомість	Адреса	Рік придбання	Наявність права власності (так/ні)	Вид власності ⁴	Ринкова вартість ⁵	Сума заборгованості за кредитним договором		Сума щомісячних платежів за іпотечним кредитом		Назва кредитора	Реструктуризований борг (так/ні)	Сума щомісячних витрат на утримання нерухомості (експлуатаційні витрати)	Сума щомісячного доходу (оренда)
							усього	прострочена заборгованість	згідно з договором	фактична сплата				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
..														
	Усього													

⁴ Необхідно зазначити, одноосібна чи спільна власність та зазначити відсоток майна або нерухомості у власності боржника.

⁵ Необхідно зазначити орієнтовну ринкову вартість майна з урахуванням аналізу його вартості та вартості аналогічних активів в іншому регіоні зі схожими ринковими характеристиками щодо таких активів із використанням джерел інформації, доступних для широкого загалу.

Пояснення щодо заповнення Стандартного фінансового звіту

1. Показники, зазначені в рядках 17, 22, 24, 26, 28, 29, 31 частини I "Загальна інформація" Стандартного фінансового звіту (далі - Звіт), розраховуються як середнє значення відповідних показників за останні шість місяців.

2. Вартість інвестицій (акцій, облігацій тощо) (рядок 27 частини I "Загальна інформація" Звіту) розраховується на підставі аналізу вартості аналогічних активів в іншому регіоні зі схожими ринковими характеристиками щодо таких активів із використанням джерел інформації, доступних для широкого загалу.

3. Суму щомісячних платежів за іпотечним кредитом, щодо якого приймається рішення про реструктуризацію, слід включати до рядка 17 частини I "Загальна інформація" Звіту, в іншому випадку - до рядка 31 частини I "Загальна інформація" Звіту.

4. Суму щомісячних витрат на утримання нерухомості (експлуатаційні витрати) слід включати до рядка 30 частини I "Загальна інформація" Звіту.

5. Суму щомісячного доходу від надання в оренду нерухомого майна слід включати до рядка 29 частини I "Загальна інформація" Звіту.