

1. Порядок комунікації на етапах життєвого циклу проблемного кредиту

1.1. Комунікація з боржниками (споживачами фінансових послуг) в процесі роботи з заборгованістю проводиться з дотриманням загальноновизнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування, положень Кодексу поведінки (етики) Акціонерного товариства «Полікомбанк» (надалі – Банк та/або Кредитодавець).

1.2. В ході роботи з споживачами фінансових послуг за проблемними активами, спілкування проводиться з дотриманням основних принципів:

- прозорості відносин: боржнику чітко роз'яснюються усі умови та наслідки невиконання зобов'язання; надається інформація як запобігти прострочення; у разі неповернення боргу внаслідок тимчасових труднощів, роз'яснюються варіанти реструктуризації або інших рішень, які пропонуються таким чином, щоб запобігти надмірної заборгованості та допомогти йому вийти з його ситуації;

- взаємодії з споживачем фінансових послуг з проявом поваги: ніякої дискримінації за ознакою раси, релігії, статі, і т. д.; використання мови та поведінка повинні бути ввічливими та без погроз і образ;

- збереження конфіденційності клієнта: стан заборгованості споживача фінансових послуг не може необґрунтовано розкриватись третім сторонам.