

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Директора
Товариства з обмеженою
відповідальністю «Фінансова
компанія «Профіль»
№07/10/5 від 07.10.2022



О.О. Ковальчук

Внутрішні правила

надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ «ПРОФІЛЬ»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Внутрішні правила надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УНІВЕРСАЛЬНІ ПЛАТІЖНІ РІШЕННЯ» (далі – Правила) розроблені на підставі та у відповідності до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Постанови Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг» від 24.12.2021 року №153, Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), затвердженого Постановою Правління Національного банку України 03.11.2021 № 113.

1.2. Правила є внутрішнім документом ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ПРОФІЛЬ» (далі - Товариство), відповідно до яких Товариством здійснюється діяльність з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, та укладаються відповідні договори з клієнтами.

Правилами визначаються:

- перелік та опис видів послуг з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, що надаються Товариством;
- порядок надання послуг з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту та перелік залучених третіх осіб під час їх надання;
- порядок укладання договорів фінансового кредиту з клієнтами;
- порядок доступу клієнтів до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням кредитів;
- питання здійснення фінансового моніторингу;
- строки та порядок зберігання інформації про надання послуг з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту;
- порядок взаємодії Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості за споживчими кредитами;
- порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до врегулювання простроченої заборгованості.

1.3. Товариство має право на здійснення діяльності з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, виключно на підставі відповідної ліцензії. Діяльність, пов'язана із з наданням коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, здійснюється Товариством у відповідності до Статуту Товариства, цих Правил та чинного законодавства України.

1.4. Ці Правила набувають чинності з дати їх затвердження Директором Товариства. Чинна редакція Правил розміщується Товариством на власному веб-сайті не пізніше наступного робочого дня після дати набрання ними чинності із зазначенням такої дати.

1.5. Терміни (поняття), що використовуються у цих Правилах відповідають поняттям, визначеним чинним законодавством України. Поняття, визначення яких у законодавстві відсутнє, застосовуються згідно визначень, наведених у цих Правилах.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ У ПРАВИЛАХ

2.1. **Акцепт** – прийняття Клієнтом пропозиції (оферти) Товариства укласти договір фінансового кредиту у формі електронного договору.

2.2. **Договір фінансового кредиту** - договір, за яким Товариство передає Клієнтові у власність грошові кошти на визначений строк, а Клієнт зобов'язаний повернути Товариству таку саме суму грошових коштів (суму позики) та сплатити проценти.

2.3. **Засоби дистанційного зв'язку** – телекомунікаційні мережі, інформаційні мережі, зокрема Інтернет, які можуть використовуватися для обміну електронними повідомленнями та укладення електронних договорів.

2.4. **Заява** – паперовий або електронний документ, встановленої Товариством форми, який заповнюється та підписується Клієнтом, зокрема на власному веб-сайті Товариства або в іншій інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства з метою отримання Клієнтом фінансового кредиту.

2.5. **Електронний договір** - домовленість Товариства та Клієнта, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків, пов'язаних із наданням Клієнтові коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, оформлена в електронній формі у відповідності до розділу 5 цих Правил.

2.6. **Електронний документ** - документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною. Передача електронного документа може бути здійснена засобами дистанційного зв'язку.

2.7. **Електронний підпис одноразовим ідентифікатором** – дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до електронного повідомлення Клієнта, який прийняв пропозицію (оферту) укласти електронний договір, та надсилаються Клієнтом Товариству, як іншій стороні цього договору.

2.8. **Електронне повідомлення** – інформація в електронній формі, що надається Товариством та/або Клієнтом з використанням інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства, яка може бути у будь-який спосіб відтворена або збережена Клієнтом в електронному вигляді.

2.9. **Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства** - сукупність інформаційних та телекомунікаційних систем Товариства, які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле, що складається з автоматизованої системи та мережі передачі даних та працює в форматі сайтів чи мобільних застосунків, за допомогою яких реалізуються технології обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів з метою укладання електронних договорів та обміну електронними повідомленнями.

2.10. **Клієнт** – фізична особа (в тому числі фізична особа – підприємець), юридична особа, яка уклала або має намір укласти з Товариством договір фінансового кредиту.

2.11. **Одноразовий ідентифікатор** – алфавітно-цифрова послідовність, що її отримує Клієнт-фізична особа, що прийняв пропозицію (оферту) укласти електронний договір шляхом реєстрації в інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства. Одноразовий ідентифікатор може передаватися Товариством Клієнту засобом зв'язку, вказаним під час його реєстрації у інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства, та додається (приєднується) до електронного повідомлення Клієнта, що прийняв пропозицію укласти договір фінансового кредиту у формі електронного договору.

2.12. **Оферта** – пропозиція Товариства укласти електронний договір фінансового кредиту, надана Клієнту у спосіб, визначений розділом 5 цих Правил.

2.13. **Власний веб-сайт Товариства** – <http://fkprofil.emitents.net.ua/ua>, <http://casharing.com.ua>.

2.14. **Строк кредитування** – період у часі, визначений договором фінансового кредиту, зі спливом якого Клієнт зобов'язаний повернути фінансовий кредит Товариству в повному обсязі.

2.15. **Споживчий кредит** – вид фінансового кредиту, що надається Клієнту-фізичній особі на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

2.16. **Господарський кредит** - вид фінансового кредиту, що надається Клієнту-суб'єкту господарської/незалежної професійної діяльності на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

2.17. **Фінансова операція** - будь-які дії щодо активів Клієнта, вчинені за допомогою Товариства у рамках ділових відносин з Клієнтом.

3. ПЕРЕЛІК ТА ОПИС ВИДІВ ПОСЛУГ З НАДАННЯ КОШТІВ У ПОЗИКУ, В ТОМУ ЧИСЛІ НА УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ТОВАРИСТВОМ

3.1. Товариством Клієнтам надаються позики на умовах фінансового кредиту на визначений строк та під процент.

3.2. Фінансові кредити надаються Клієнтам:

3.2.1. фізичним особам - на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника (далі – споживчий кредит).

3.2.2. юридичним особам та самозайнятим фізичним особам для задоволення потреб пов'язаних з підприємницькою/незалежною професійною діяльністю (далі – господарський кредит).

3.3. Мінімальний строк, на який може надаватись фінансовий кредит, складає 3 місяці.

3.4. Максимальний строк, на який може надаватись фінансовий кредит, складає 12 місяців.

3.5. Мінімальна сума, в якій може видаватись фінансовий кредит, складає 1 000 грн.

3.6. Максимальна сума, в якій може видаватись фінансовий кредит, складає 30 000 грн.

4. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ КОШТІВ НА УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ

4.1. Кредити надаються Клієнтам на підставі відповідного договору.

4.2. Договір про надання господарського кредиту укладається із Клієнтом у відповідності до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

4.3. Договір про споживчий кредит укладається із Клієнтом у відповідності до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про споживче кредитування», Постанови Правління Національного банку України від 03.11.2021 №113 «Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), інших норм чинного законодавства України, що регулюють відносини позики, а також норм Закону України «Про захист прав споживачів».

4.4. Товариство самостійно визначає порядок проведення операцій з надання фінансових кредитів та умови їх надання, встановлює плату (комісію) за надання та обслуговування кредиту та розмір процентів за користування кредитом.

4.5. Фінансовий кредит надається Клієнту в національній валюті шляхом безготівкового переказу коштів на поточний рахунок, вказаний Клієнтом.

4.6. З метою забезпечення виконання Клієнтом зобов'язань за договором Товариство має право вимагати надання поруки, гарантії, застави та інших видів забезпечення. Вид забезпечення визначається Товариством на власний розсуд та визначається у договорі в залежності від рівня ризику кредитної операції.

4.7. За типом кредиту кредит може надаватися Клієнту у формі кредиту або кредитної лінії.

4.8. Надання кредиту у формі кредитної лінії може здійснюватися повністю або частинами в узгоджені Товариством та Клієнтом строки протягом строку кредитування. При цьому може бути передбачено право Клієнта отримати кредит у межах встановленого кредитного ліміту у разі часткового або повного погашення кредиту протягом строку кредитування, визначеного в договорі про споживчий кредит.

4.9. Загальні витрати Клієнта за кредитом можуть складатися з:

- процентів за користування кредитом;
- комісій та інших обов'язкових платежів за додаткові та супутні послуги Товариства, що пов'язані із отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб;
- інших витрат Клієнта на додаткові та супутні послуги, які підлягають сплаті на користь кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб згідно з вимогами законодавства України та/або умовами договору (платежі за послуги кредитного посередника, страхові та податкові платежі, збори на обов'язкове державне пенсійне страхування, біржові збори, платежі за послуги державних реєстраторів, нотаріусів, інших осіб тощо).

4.9.1. Розмір процентів, тип процентної ставки та порядок їх сплати за договором визначаються в договорі залежно від кредитного ризику, наданого забезпечення, попиту і пропозицій, які склалися на кредитному ринку, строку кредитування, розміру облікової ставки Національного банку України та інших факторів.

4.9.2. Розмір плати (комісій) за послуги Товариства, що пов'язані із отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту визначається Товариством з урахуванням собівартості таких послуг.

4.9.3. Розмір інших витрат Клієнта на додаткові та супутні послуги, які підлягають сплаті на користь третіх осіб, визначається особами, що надають такі послуги.

4.10. Процентна ставка за користування кредитом може бути фіксованою або змінною.

4.10.1. Фіксована процентна ставка є незмінною протягом усього строку дії договору. Встановлений договором розмір фіксованої процентної ставки не може бути збільшений Товариством в односторонньому порядку.

4.10.2. Якщо інше не встановлено законом, у разі застосування змінюваної процентної ставки Товариство самостійно, з визначеною у договорі періодичністю, має право збільшувати та зобов'язане зменшувати процентну ставку відповідно до умов і в порядку, встановлених договором.

4.11. Строк, на який надається кредит, сума кредиту визначається договором з урахуванням потреб Клієнта та його кредитоспроможності.

4.12. До укладення договору Товариство, використовуючи свої професійні можливості, оцінює кредитоспроможність Клієнта, враховуючи, зокрема, строк, на який надається кредит, суму кредиту, доходи Клієнта, мету отримання кредиту, а також інформацію щодо виконання Клієнтом зобов'язань за кредитними операціями, включаючи зобов'язання перед іншими кредитодавцями. Оцінка кредитоспроможності Клієнта здійснюється на підставі

достатньої інформації, отриманої від Клієнта, та, за необхідності, на основі інформації, законно отриманої з інших джерел.

4.13. У разі ненадання Клієнтом документів чи відомостей про себе та свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством або внутрішніми документами Товариства, Товариство має право відмовити такому Клієнту в укладенні договору. Крім цього, Товариство має право відмовити Клієнту у наданні кредиту, передбаченого договором, частково або в повному обсязі за наявності обставин, що явно свідчать, що наданий кредит своєчасно не буде повернений.

4.14. Клієнт має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит відмовитися від договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів.

4.14.1. Про намір відмовитися від договору про споживчий кредит Клієнт має повідомити Товариство у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг") до закінчення строку, визначеного в п. 4.14 цих Правил. Якщо Клієнт подає повідомлення не особисто, воно має бути засвідчене нотаріально або подане і підписане представником за наявності довіреності на вчинення таких дій.

4.14.2. Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від договору про споживчий кредит Клієнт зобов'язаний повернути Товариству грошові кошти, одержані згідно з таким договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою договором про споживчий кредит.

4.14.3. Клієнт не зобов'язаний сплачувати будь-які інші платежі у зв'язку з відмовою від договору про споживчий кредит.

4.14.4. Відмова від договору про споживчий кредит є підставою для припинення договорів щодо додаткових чи супутніх послуг, що були визначені як обов'язкові для отримання кредиту, укладених Клієнтом. Товариство або третя сторона зобов'язані повернути Клієнту кошти, сплачені ним за такі додаткові чи супутні послуги, не пізніше як протягом 14 календарних днів з дня подання письмового повідомлення про відмову від договору про споживчий кредит, якщо такі послуги не були фактично надані до дня відмови Клієнта від договору про споживчий кредит у порядку, визначеному законодавством.

4.14.5. Право Клієнта на відмову від договору про споживчий кредит не застосовується щодо:

- договорів про споживчий кредит, виконання зобов'язань за яким забезпечено шляхом укладення нотаріально посвідчених договорів (правочинів);
- споживчих кредитів, наданих на придбання робіт (послуг), виконання яких відбулося до закінчення строку відмови від договору про споживчий кредит, зазначеного в п. 4.14 цих Правил.

4.15. Клієнт має право в будь-який час повністю або частково достроково повернути кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних платежів. Договором може бути передбачено обов'язок повідомлення Товариства про намір дострокового повернення кредиту з оформленням відповідного документа.

4.15.1. Якщо Клієнт скористався правом повернення споживчого кредиту шляхом збільшення суми періодичних платежів, Товариство здійснює відповідне коригування зобов'язань Клієнта у бік їх зменшення та на вимогу Клієнта надати йому новий графік платежів.

4.15.2. Клієнт у разі дострокового повернення кредиту сплачує Товариству проценти за користування кредитом та вартість усіх послуг, пов'язаних з обслуговуванням та погашенням кредиту, за період фактичного користування кредитом.

4.15.3. Товариство не має права відмовляти Клієнту в прийнятті платежу у разі дострокового повернення кредиту.

4.15.4. Товариство не має права встановлювати Клієнту будь-яку плату, пов'язану з достроковим поверненням кредиту.

4.16. У разі затримання Клієнтом сплати частини споживчого кредиту та/або процентів щонайменше на один календарний місяць, Товариство має право вимагати повернення кредиту, строк виплати якого ще не настав, в повному обсязі, якщо таке право передбачене договором.

4.16.1. Товариство зобов'язано у письмовій формі повідомити Клієнта про таку затримку із зазначенням дій, необхідних для усунення порушення, та строку, протягом якого вони мають бути здійснені.

4.16.2. Якщо Товариство відповідно до умов договору про споживчий кредит вимагає здійснення платежів, строк сплати яких не настав, або повернення споживчого кредиту, такі платежі або повернення споживчого кредиту здійснюються Клієнтом протягом 30 календарних днів з дня одержання від Товариства повідомлення про таку вимогу. Якщо протягом цього періоду споживач усуне порушення умов договору про споживчий кредит, вимога Товариства втрачає чинність.

4.17. Кредити можуть надаватися Товариством за участю кредитних посередників. Кредитними посередниками можуть виступати кредитні брокери або кредитні агенти.

4.17.1. Діяльність кредитних посередників не належить до фінансових послуг і може включати збір та опрацювання документів Клієнта для отримання кредиту, ідентифікацію та верифікацію Клієнта, підготовку та підписання від імені Товариства договору фінансового кредиту, консультування, надання інформаційних та інших посередницьких послуг у кредитуванні.

4.17.2. Кредитні посередники можуть діяти за межами зареєстрованого місцезнаходження Товариства.

4.17.3. Перед укладенням договору про споживчий кредит кредитний посередник повинен надати Клієнту в письмовій формі інформацію про:

- 1) своє найменування (прізвище, ім'я, по батькові) та місцезнаходження;
- 2) державну реєстрацію (для фізичних осіб - підприємців та юридичних осіб);
- 3) те, чи є кредитний посередник кредитним брокером чи кредитним агентом, сферу власних повноважень;
- 4) найменування Товариства, в інтересах якого діє кредитний посередник;
- 5) перелік послуг, які пропонує кредитний посередник;
- 6) розмір винагороди (комісійного збору) чи іншої плати за послуги кредитного посередника.

4.18. Інформація про кредитних посередників, що діють в інтересах Товариства, розміщується на їхніх власних веб-сайтах (за наявності), на власному веб-сайті Товариства та в місцях, доступ до яких є вільним для Клієнтів, у всіх приміщеннях кредитних посередників, призначених для надання відповідних послуг. Інформація про кредитних посередників, які надають посередницькі послуги у сфері споживчого кредитування від імені Товариства міститься за посиланням: https://drive.google.com/file/d/1ZqUUbniG68Ic7TKuLn_3bMYX52Fb7Ur/view.

4.19. Укладення договору може бути пов'язано з необхідністю отримання Клієнтом додаткових чи супутніх послуг Товариства або третіх осіб.

4.19.1. До договорів про надання додаткових чи супутніх послуг, зокрема, належать:

- 1) договір оцінки майна Клієнта з метою визначення його кредитоспроможності;
- 2) договір оцінки майна Клієнта, що використовується для забезпечення виконання ним зобов'язань за договором про споживчий кредит;
- 3) договір страхування та інші договори, що укладаються для забезпечення виконання Клієнтом зобов'язань за договором;
- 4) договір відкриття банківського рахунку, необхідного для отримання чи обслуговування наданого кредиту;

5) договори про надання нотаріальних та інших додаткових чи супутніх послуг у разі, якщо вони необхідні для укладення договору.

4.19.2. Клієнт має право укласти договір про надання додаткових чи супутніх послуг з обраною ним третьою особою, включеною до переліку тих, які відповідають вимогам Товариства, крім випадків, коли відповідну послугу може надати лише Товариство. Перелік третіх осіб, які відповідають вимогам Товариства, розміщується на власному веб-сайті Товариства або на інформаційних стендах, доступ до яких є вільним для Клієнтів. На вимогу Клієнта такий перелік має бути наданий йому в письмовій чи електронній формі за його вибором.

4.19.3. Товариство у встановленому ним порядку визначає перелік третіх осіб, які відповідають його вимогам та можуть надавати Клієнтам додаткові чи супутні послуги, пов'язані з укладенням договору. Товариство на власному веб-сайті забезпечує оприлюднення, вільний доступ та своєчасне оновлення інформації про вимоги до осіб, які надають додаткові та супутні послуги, та до відповідних договорів, що приймаються Товариством у якості забезпечення за кредитом та/або укладення яких є умовою надання (подальшого обслуговування) кредиту, а також розмістити на ньому правила співпраці Товариства з такими особами.

4.19.4. Товариство не має права пов'язувати укладення договору про споживчий кредит з вимогою укладення договорів про надання додаткових чи супутніх послуг із конкретною третьою особою.

4.19.5. Якщо визначений Товариством перелік третіх осіб, які можуть надавати Клієнту додаткові чи супутні послуги, пов'язані з укладенням договору про споживчий кредит, включає менше трьох осіб для кожного виду послуг, Клієнт має право самостійно обрати особу, яка може надавати Клієнтам відповідні додаткові чи супутні послуги, серед осіб, не включених до переліку, визначеного Товариством.

4.19.6. У разі розірвання Клієнтом договору про надання додаткових чи супутніх послуг, який є обов'язковим для укладення договору, та неукладення протягом 15 календарних днів нового договору про надання таких самих послуг з особою, що відповідає вимогам Товариства, та з урахуванням вимог пп. 4.19.5. цих Правил, Товариство має право вимагати дострокового виконання зобов'язань за договором.

5. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ

5.1. Відносини між Товариством та Клієнтом, пов'язані із надання фінансових кредитів, визначаються за взаємною домовленістю сторін шляхом укладання договору про споживчий кредит та договору про господарський кредит (разом – кредитний договір).

5.2. Кредитний договір, договори про надання додаткових та супутніх послуг Товариством і третіми особами та зміни до них укладаються у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", а також з урахуванням особливостей, передбачених Законом України "Про електронну комерцію").

5.3. Для укладання кредитного договору Клієнт має звернутися до Товариства з особистою заявою про укладення договору, поданою у тому числі з використанням засобів дистанційного зв'язку, інформаційно-телекомунікаційних систем Товариства. Форма заяви розміщується Товариством на власному веб-сайті та у інших інформаційно-телекомунікаційних системах, що використовуються Товариством для укладання кредитних договорів у вигляді електронного документа.

5.4. Клієнт має здійснити заповнення форми заяви, обов'язково вказуючи всі дані, відмічені в заяві, як такі, що є обов'язковими до заповнення. У заяві Клієнт має надати повну, точну та достовірну інформацію, що необхідна для прийняття Товариством рішення щодо надання кредиту.

5.5. Товариство має право додатково вимагати від Клієнта надання оригіналів (для огляду) та/або належним чином засвідчених копій документів, які Товариство визнає необхідними для прийняття рішення про надання кредиту.

5.6. Клієнт до підписання договору про споживчий кредит має самостійно ознайомитися з інформацією щодо умов надання споживчого кредиту, для прийняття усвідомленого рішення щодо укладання відповідного договору.

5.7. Актуальна інформація щодо наявних та можливих схем кредитування зокрема на умовах споживчого кредиту, щодо вартості послуг Товариства, пов'язаних із наданням споживчого кредиту, розміщується Товариством на власному веб-сайті та в інших інформаційно-телекомунікаційних системах Товариства, що призначені для укладення відповідних електронних договорів.

5.8. Визначення Товариством можливості укладення кредитного договору здійснюється на підставі відповідної заяви Клієнта та оцінки кредитоспроможності Клієнта. Товариство не стягує плату за розгляд заяви Клієнта про укладення кредитного договору.

5.9. Товариство зобов'язане безоплатно передавати інформацію щодо всіх Клієнтів, що отримали кредит, у порядку, визначеному Законом України «Про організацію формування та обігу бюро кредитних історій», хоча б до одного бюро кредитних історій, включеного до Єдиного реєстру бюро кредитних історій.

5.9.1. Згода Клієнта на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та його кредиту, визначеної Законом України "Про організацію формування та обігу кредитних історій", є обов'язковою умовою для укладення кредитного договору. Відсутність такої згоди Клієнта має наслідком відмову Товариства в укладенні кредитного договору та у здійсненні кредитної операції.

5.9.2. У разі відмови Товариства від укладення договору про споживчий кредит на підставі інформації, отриманої з офіційних джерел, зокрема з бюро кредитних історій, Клієнту безоплатно надається відповідна інформація із зазначенням таких джерел, за його бажанням – у письмовій формі.

5.10. Товариство інформує Клієнта про прийняте рішення щодо укладення кредитного договору через смс-повідомлення на телефонний номер та/або на електронну пошту, зазначені Клієнтом у заяві та/або при реєстрації у інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства.

5.11. У випадку прийняття Товариством рішення щодо укладання договору укладання відповідного договору здійснюється на умовах, зазначених у договорах. Кожна сторона договору отримує по одному примірнику договору з додатками до нього. Примірник договору, що належить Клієнту, має бути переданий йому невідкладно після підписання договору сторонами.

5.12. Договір про господарський кредит, якщо інше не передбачено законом, повинен містити:

- назву договору;
- назву, адресу та реквізити Товариства;
- відомості про клієнта, який отримує кредит: прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання - для фізичної особи, найменування та місцезнаходження - для юридичної особи;
- найменування фінансової операції;
- розмір кредиту, зазначений у грошовому виразі, строки його видачі та умови повернення, порядок та умови сплати процентів за користування кредитом;
- строк кредитування та строк дії договору;
- порядок зміни і припинення дії договору;
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;

- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін.

5.13. У договорі про споживчий кредит зазначаються:

- дата укладення;
- найменування та місцезнаходження Товариства та кредитного посередника (за наявності), прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання Клієнта (позичальника);
- поняття для визначення сутності предметів та подій в межах договору у термінах, які містяться в законодавчій термінології відповідного предмета правового регулювання та визначені законодавством України, що регулює ринок фінансових послуг (якщо такі поняття передбачено для відповідного виду договору);
- тип кредиту (кредит, кредитна лінія тощо), мета отримання кредиту;
- загальний розмір наданого кредиту;
- порядок та умови надання кредиту;
- спосіб перерахування споживачу - стороні договору коштів у рахунок кредиту: на банківський рахунок споживача, включаючи використання реквізитів електронного платіжного засобу споживача; видача готівкою;
- дати надання/видачі та повернення (виплати) кредиту;
- строк, на який надається кредит;
- необхідність укладення договорів щодо додаткових чи супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту (за наявності);
- перелік, опис економічної сутності, строк дії супровідних послуг кредитодавця та послуг третіх осіб, які споживач придбаває в межах договору, та порядок користування ними (якщо такі послуги передбачені відповідним видом договору);
- порядок відмови споживача від супровідних послуг кредитодавця та послуг третіх осіб (якщо передбачено умовами публічної пропозиції кредитодавця для відповідного виду договору);
- перелік та вартість супровідних послуг, що надаються Товариством під час укладення договору, з посиланням (гіперпосиланням для електронної версії договору) на всі тарифи та комісії, що підлягають сплаті за такі послуги (за наявності);
- інформацію про те, що протягом строку дії договору тарифи та комісії за фінансовою послугою, а також за супровідними послугами Товариства чи третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені;
- види забезпечення наданого кредиту (якщо кредит надається за умови отримання забезпечення);
- назви видів грошових зобов'язань (проценти, комісії та інші платежі за надання та користування кредитом; пені, штрафи, неустойки та інші види компенсації, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання або неналежного виконання зобов'язання) та інші терміни, що використовуються за текстом договору, із роз'ясненням їх економічної сутності, бази розрахунку та порядку обчислення;
- процентна ставка за кредитом, її тип (фіксована чи змінювана), порядок її обчислення, у тому числі порядок зміни, та сплати процентів;
- інформація про умови, що дозволяють зміну процентної ставки або інших платежів за послуги Товариства, включених до загальних витрат за споживчим

кредитом (якщо такі умови передбачено законами України для відповідного виду договору/договором про споживчий кредит)

- орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для Клієнта на дату укладення договору про споживчий кредит. У разі відсутності у Товариства інформації про вартість певної додаткової або супутньої послуги, що надається Клієнту третьою особою під час укладення договору про споживчий кредит, орієнтовна вартість такої послуги визначається за аналогічними, вже укладеними Товариством договорами про споживчий кредит за попередні три місяці, а у разі відсутності таких договорів за середньою вартістю такої послуги, визначеної Товариством за результатами аналізу вартості послуг, що пропонуються щонайменше трьома постачальниками на ринку таких послуг. Усі припущення, використані для обчислення орієнтовної реальної річної процентної ставки та/або орієнтовної загальної вартості кредиту, повинні бути зазначені;
- порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів (у разі кредитування у вигляді кредитної лінії графік платежів може не надаватися);
- інформація про наслідки прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються при невиконанні зобов'язання за договором споживчого кредиту;
- порядок та умови відмови від надання та одержання кредиту;
- порядок дострокового повернення кредиту;
- відповідальності сторін за порушення умов договору, інформацію про наслідки невиконання або неналежного виконання Товариством обов'язків за договором;
- відомості про відсутність або наявність у Товариства права передати іншій особі свої права кредитора за правочином відступлення права вимоги без згоди або за згодою споживача, а також обов'язок Товариства повідомити споживача про відступлення права вимоги протягом 10 робочих днів із дати такого відступлення;
- інформацію про обов'язок здійснення Товариством, а в разі залучення - новим кредитором або колекторською компанією, фіксування кожної безпосередньої взаємодії з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, а також про обов'язок попередити зазначених осіб про таке фіксування;
- відомості, що сторона договору, яка порушила зобов'язання, звільняється від відповідальності за порушення зобов'язання, якщо вона доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку або форс-мажорних обставин (обставини непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами;
- інформація про наявність у споживача права відмовитись або розірвати договір чи припинити за його вимогою зобов'язання за договором, а також умови і порядок реалізації такого права споживачем в односторонньому порядку, включно з інформацією про строк, протягом якого споживач має право використати таке право відмови (якщо таке право передбачено законами України для відповідного виду договору);

- порядок інформування споживача про зміни в умовах надання фінансової послуги, щодо якої укладено договір, та каналу інформування (якщо такі зміни передбачено відповідним видом договору);
- найменування уповноважених державних органів, до яких відповідно до законодавства України має право звернутися споживач з питань захисту прав споживачів фінансових послуг;
- інформацію про порядок звернення споживача з питань виконання сторонами умов договору до кредитодавця;
- інформацію про відсутність або наявність у споживача права продовжувати строк кредитування або строк виплати кредиту, установлених договором, на підставі звернення до кредитодавця в паперовій формі або в електронній формі із застосуванням одноразового ідентифікатора кожного разу під час реалізації споживачем такого права;
- інформацію про те, що ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку договору відбувається без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача, разом із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні [якщо таке продовження (лонгація, пролонгація) передбачено для відповідного виду договору];

також договір про споживчий кредит має містити:

- підтвердження, що Клієнту надана інформація, зазначена в ч. 2 ст. 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- посилання на дані Правила;
- інші умови, визначені законом або за домовленістю сторін;
- підписи сторін.

5.14. Договори про споживчий кредит, умови яких передбачають безготівкове перерахування Товариством коштів у рахунок кредиту на банківський рахунок Клієнта, включаючи використання реквізитів електронного платіжного засобу Клієнта, повинні містити номер особистого електронного платіжного засобу Клієнта - сторони договору, з використанням реквізитів якого Товариство здійснює кредитну операцію, у форматі XXXX XX** **** XXXX (перші шість знаків і останні чотири знаки номера електронного платіжного засобу).

5.15. Договори про споживчий кредит, умови яких передбачають списання коштів із банківського рахунку Клієнта на користь Товариства, повинні містити інформацію про:

- наявність у Клієнта права відмовитись або припинити за його вимогою списання коштів із банківського рахунку споживача на користь Товариства, а також порядок реалізації такого права споживачем в односторонньому порядку, включаючи дистанційний з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем спосіб реалізації такого права (якщо таке право передбачено законами України для відповідного виду договору);
- те, що списання на користь Товариства здійснюються відповідно до порядку повернення кредиту та сплати процентів за користування кредитом у вигляді графіка платежів із визначеними кількістю платежів, їх розміром та періодичністю сплати.

5.16. Договори про споживчий кредит не повинні містити:

- поняття/терміни, визначені законодавством України, у власній інтерпретації понять/термінів;

- поняття/терміни, які вводять або можуть увести споживача в оману через перетинання або збіг їх економічної сутності з іншими термінами, які визначені законодавством України, що регулює відповідний ринок фінансових послуг;
- процентні ставки за кредитом із числа всіх можливих відповідно до публічної пропозиції Товариства, які не застосовуються до умов договору, що укладається.

5.17. Договори про споживчий кредит не повинні містити положень про:

- право на односторонню зміну (згідно з договором або законами України) умов договору без фактичного надсилання повідомлення Клієнту погодженим Товариством і Клієнтом каналом комунікації, що дає змогу встановити дату надсилання, з урахуванням особливостей, визначених Законом про електронну комерцію;
- зобов'язання Клієнта повідомити Товариство про свій намір розірвати договір або достроково виконати зобов'язання за договором у строк, що не є розумним (достатнім з урахуванням обставин для вчинення Товариством відповідно до умов договору або законодавства України дії без необґрунтованих зволікань) або необґрунтовано завчасно;
- виключне право Товариство визначати належність виконання сторонами умов договору;
- право Товариства вимагати від Клієнта сплати послуг Товариства або третіх осіб, строк (термін) надання яких за договором ще не настав, якщо інше не визначено законами України, які містять норми щодо договірних відносин у частині надання фінансових послуг;
- визнання дати надання/видачі кредиту, дати часткового повернення кредиту або дати виникнення заборгованості за кредитом фактом ініціювання Клієнтом продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку договору;
- право Товариства в односторонньому порядку продовжувати строк кредитування, установлений договором, або строк виплати кредиту після настання визначених договором обставин;
- зобов'язання Клієнта сплатити проценти, комісії за користування кредитом або будь-які інші платежі, пов'язані з його обслуговуванням, за весь строк кредитування, що його визначено в договорі, безвідносно фактичному достроковому повному або частковому поверненню кредиту;
- право Товариства встановлювати плату, включаючи будь-яку компенсацію, за повне або часткове дострокове повернення кредиту.

5.18. Зміна умов договору про споживчий кредит можлива тільки за згодою сторін.

5.19. Укладання договору у формі електронного договору здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про електронну комерцію» та Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

5.20. Кредитний договір у формі електронного договору укладається шляхом пропозиції Товариства його укласти (оферти) та її прийняття (акцепту) Клієнтом. Пропозиція укласти електронний договір (оферта) може бути зроблена шляхом надсилання комерційного електронного повідомлення, розміщення Товариством пропозиції (оферти) у мережі Інтернет на власному веб-сайті або у інших інформаційно-телекомунікаційних системах Товариства, що призначені для укладення відповідних електронних договорів.

5.21. Пропозиція укласти договір (оферта) споживчого кредиту має містити істотні умови договору, зазначені у п. 5.12, 5.13 цих Правил (в залежності від виду кредитного договору), а також може містити інформацію про:

- порядок укладення договору;
- порядок створення та накладення електронних підписів сторонами договору;
- можливість та порядок внесення змін до умов договору;
- спосіб та порядок прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту);

- порядок обміну електронними повідомленнями та інформацією між сторонами під час виконання ними зобов'язань за договором;
- технічні засоби ідентифікації сторони;
- порядок внесення змін до помилково відправленого прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту);
- посилання на умови, що включаються до договору, шляхом перенаправлення (відсилання) до іншого електронного документа і порядок доступу до такого документа;
- спосіб зберігання та пред'явлення електронних документів, повідомлень, іншої інформації, в електронній формі та умови доступу до них;
- умови виготовлення та отримання паперових копій електронних документів,
- можливість вибору мови, що використовується під час укладення та виконання договору;
- інформацію щодо можливості отримання Клієнтом такої пропозиції або договору про споживчий кредит у формі, що унеможливорює зміну змісту;
- інші відомості.

5.22. Пропозиція укласти електронний договір (оферта) може включати умови, що містяться в іншому електронному документі, шляхом перенаправлення (відсилання) до нього. Клієнту, якому адресована пропозиція укласти електронний договір (оферта), надається безперешкодний доступ до електронних документів, що включають умови договору, шляхом перенаправлення (відсилання) до них.

5.23. Електронний договір вважається укладеним з моменту одержання Товариством відповіді Клієнта про прийняття відповідної електронної пропозиції (оферти) шляхом:

- надсилання електронного повідомлення, підписаного Клієнтом в порядку, зазначеному в п. 5.24 цих Правил;
- заповнення заяви (форми) про прийняття такої пропозиції в електронній формі, що підписується Клієнтом в порядку, зазначеному в п. 5.24 цих Правил;
- вчинення Клієнтом дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, якщо зміст таких дій чітко роз'яснено в інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства, в якій розміщено пропозицію укласти договір, і ці роз'яснення логічно пов'язані з нею.

5.24. Підписання Клієнтом відповіді про прийняття пропозиції укласти договір може бути здійснено:

- електронним підписом або кваліфікованим електронним підписом відповідно до Закону України "Про електронні довірчі послуги", за умови використання засобу електронного кваліфікованого підпису усіма сторонами електронного правочину;
- електронним підписом одноразовим ідентифікатором;
- аналогом власноручного підпису (факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, іншого аналога власноручного підпису) за письмовою згодою сторін, у якій мають міститися зразки відповідних аналогів власноручних підписів.

5.25. У разі якщо укладення електронного договору відбувається в інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства для прийняття пропозиції укласти такий договір Клієнт має ідентифікуватися в такій системі та надати відповідь про прийняття пропозиції (акцепт) у порядку, визначеному п. 5.24 цих Правил. Такий документ оформляється у довільній формі та має містити істотні умови, передбачені законодавством для договору про споживчий кредит.

5.26. Клієнт отримує підтвердження укладення електронного договору у формі електронного документа, у момент укладення договору.

- 5.27. Підтвердження укладення електронного договору повинно містити такі відомості:
- умови і порядок відмови від договору та дострокового повернення кредиту;
 - найменування Товариства, його місцезнаходження та порядок прийняття претензій, пов'язаних з договором.

5.28. Електронний договір, укладений шляхом обміну електронними повідомленнями, підписаний у порядку, визначеному 5.23 цих Правил, вважається таким, що за правовими наслідками прирівнюється до договору, укладеного у письмовій формі. Кожний примірник електронного документу з накладеним на нього підписом у порядку, визначеному 5.23 цих Правил, є оригіналом такого документа.

5.29. Примірник договору про споживчий кредит, укладеного у вигляді електронного документа, та додатки до нього надаються Клієнту у спосіб, що дозволяє встановити особу, яка отримала примірник договору та додатків до нього, зокрема шляхом направлення на електронну адресу або іншим шляхом з використанням контактних даних, зазначених Клієнтом під час укладення договору про споживчий кредит.

5.30. Договір про споживчий кредит, що укладається у вигляді електронного документа, підписується сторонами в порядку, визначеному законодавством України. Примірник такого договору Клієнта повинен містити кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника Товариства із кваліфікованою електронною позначкою часу та/або кваліфіковану електронну печатку Товариства з кваліфікованою електронною позначкою часу, накладену уповноваженим працівником Товариства.

5.31. Договір надається Клієнту для підписання після здійснення належної перевірки Клієнта - отримувача коштів у рахунок кредиту відповідно до вимог Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення" та нормативно-правового акта Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу.

5.32. Кожен примірник договору про споживчий кредит, що укладається у вигляді електронного документа, повинен містити:

- електронні підписи сторін договору з урахуванням вимог законодавства України;
- дату та час його укладення;
- адресу вебсайту Товариства в шаблоні [URL доменне ім'я вебсайту] або назву мобільного застосунку мовою, якою такий застосунок представлений в онлайн-магазинах застосунків App Store, Google Play та інших, з використанням якого укладено договір;
- відомості про: технологію (порядок) його укладення; порядок створення та накладання електронних підписів сторонами договору; спосіб (способи) ідентифікації та верифікації Клієнта з урахуванням вимог, визначених нормативно-правовим актом Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу;
- узгоджений сторонами спосіб надсилання (повторного надсилання) підписаного договору Клієнту;
- умови виготовлення та отримання засвідчених копій договору на папері з електронного документа.

5.33. Примірник договору про споживчий кредит, а також додатки до нього (за наявності), укладені у вигляді електронного документа, надсилаються Клієнту одразу після його підписання, але до початку надання йому фінансової послуги.

5.34. Електронна версія договору про споживчий кредит повинна бути в форматі, який відображається на екранах різних технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності (зміст тексту договору не втрачено і не змінено з моменту його укладення) та читабельності.

6. ПОРЯДОК ДОСТУПУ КЛІЄНТІВ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ КРЕДИТІВ

6.1. Товариство зобов'язане розкривати Клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на власному веб-сайті Товариства. Така інформація повинна, зокрема, включати:

- перелік послуг, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання;
- вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
- інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

6.2. На вимогу Клієнта Товариство зобов'язане в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників Товариства та його відокремлених підрозділів;
- перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства перевищують 5 відсотків;
- іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

6.3. Перед укладенням кредитного договору Товариство зобов'язане повідомити Клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті інформацію, зазначену у ч. 2 ст. 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

6.4. Товариство розміщує на своєму офіційному веб-сайті інформацію, необхідну для отримання споживчого кредиту Клієнтом. Така інформація повинна містити наявні та можливі схеми кредитування Товариства. Споживач перед укладенням договору про споживчий кредит має самостійно ознайомитися з такою інформацією для прийняття усвідомленого рішення.

6.5. До укладення договору про споживчий кредит Товариство надає Клієнту інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Товариства з метою прийняття Клієнтом обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору.

6.5.1. Інформація, що надається Товариством Клієнту до укладення договору про споживчий кредит, має містити відомості про:

- найменування та місцезнаходження Товариства та його структурного підрозділу, через який надається споживчий кредит, реквізити ліцензії та/або свідоцтва про внесення Товариства до Державного реєстру фінансових установ;
- тип кредиту (кредит, кредитна лінія тощо);
- суму кредиту, строк кредитування, мету отримання та спосіб надання кредиту;
- тип процентної ставки (фіксована, змінювана), порядок її обчислення, у тому числі порядок її зміни, а також індекси, що застосовуються для розрахунку змінюваної процентної ставки;
- види забезпечення за кредитом, необхідність проведення оцінки предмета забезпечення за кредитом та про те, за чий рахунок така оцінка проводиться;
- орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту для Клієнта на дату надання інформації виходячи з обраних Клієнтом умов кредитування. Якщо Товариство пропонує різні способи надання кредиту, надана Клієнту інформація має містити застереження про те, що використання інших способів надання кредиту може мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки. Якщо платежі за послуги Товариства, пов'язані з отриманням,

обслуговуванням і поверненням кредиту, є періодичними, надана Клієнту інформація має містити застереження про те, що витрати на такі послуги можуть змінюватися протягом строку дії договору про споживчий кредит;

- необхідність укладення договорів щодо додаткових чи супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання фінансового кредиту, перелік осіб, яких Товариство визначило для надання відповідних послуг (за наявності), а також орієнтовна вартість таких послуг. У разі відсутності у Товариства інформації про вартість певної додаткової чи супутньої послуги, що надаватиметься Клієнтові третьою особою та є обов'язковою для отримання фінансового кредиту, орієнтовна вартість такої послуги визначається за аналогічними, вже укладеними Товариством договорами фінансового (споживчого) кредиту за попередні три місяці, або у разі відсутності таких договорів за середньою вартістю такої послуги, визначеною Товариством за результатами аналізу вартості послуг, що пропонуються щонайменше трьома постачальниками на ринку таких послуг;
- порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів (у разі кредитування у вигляді кредитної лінії графік платежів може не надаватися);
- попередження про наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, що застосовуються чи стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит, а також про право Товариства та/або нового кредитора залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Попередження про право Товариства залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію обов'язково має включати інформацію про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про право споживача на звернення до Національного банку України щодо недотримання зазначених вимог Товариством та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією, а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої Клієнту у процесі врегулювання простроченої заборгованості, та інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб;
- порядок та умови відмови від надання та одержання кредиту;
- порядок дострокового повернення кредиту.

6.5.2. Зазначена у пп. 6.5.1. цих Правил інформація безоплатно надається Товариством Клієнту за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), встановленою Законом України «Про споживче кредитування», у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", а також з урахуванням особливостей, передбачених Законом України "Про електронну комерцію") із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності.

6.5.3. Клієнт не може бути обмежений у часі для ознайомлення з інформацією, зазначеною у паспорті споживчого кредиту.

6.5.4. Інформація про платежі, що надається Клієнту Товариством, обов'язково має включати базу розрахунку платежів (суму, на підставі якої робиться відповідний розрахунок, зокрема суму наданого кредиту, суму непогашеного кредиту тощо).

6.5.5. У разі якщо окремі умови надання фінансового кредиту діятимуть протягом частини строку користування кредитом, Товариство має повідомити Клієнта про такі умови, строк їх дії та порядок інформування про їх зміну.

6.5.6. Клієнт зобов'язаний надати Товариству підтвердження про ознайомлення з інформацією, надання якої передбачено пп. 6.5.1. цих Правил, у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг").

6.5.7. Інформація, наведена у паспорті споживчого кредиту, викладається шрифтом одного розміру і типу та в одному форматі друку. За бажанням Клієнта зазначена інформація може бути надана йому на належному йому електронному носії інформації або електронною поштою.

6.5.8. У разі укладення договору з Клієнтом з використанням дистанційних каналів комунікації інформація, зазначена вище, на паперовому чи іншому носії інформації тривалого використання надається Клієнту за його зверненням після укладення договору.

6.5.9. Товариство на власний вибір розміщує для зацікавлених осіб у приміщеннях, де здійснюється обслуговування Клієнтів, інформацію в письмовому вигляді про тарифи та умови, на яких він надає споживчі кредити, та/або розміщує таку інформацію на своєму власному веб-сайті.

6.5.10. На вимогу Клієнта Товариство зобов'язане безоплатно надати йому копію проекту договору споживчого кредиту у паперовому або електронному вигляді (за вибором Клієнта). Це положення не застосовується, якщо Товариство на момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору споживчого кредиту із Клієнтом.

6.5.11. Товариство до укладення договору фінансового кредиту на вимогу Клієнта надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до його потреб та фінансового стану, зокрема шляхом роз'яснення інформації, що надається відповідно до пп. 6.5.1. цих Правил, істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для Клієнта, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором. Факт надання таких пояснень, роз'яснень, інформації в належному та зрозумілому вигляді та ознайомлення з передбаченою цим підпунктом інформацією має бути підтверджено Клієнтом в порядку, передбаченому пп. 6.5.6. цих Правил.

6.6. Вимоги щодо надання інформації, встановлені у п. 6.5. цих Правил поширюються також на кредитних посередників, у разі якщо Клієнт звернувся до них.

6.7. У разі ненадання зазначеної у п. 6.5. цих Правил інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації Товариство або кредитний посередник несе відповідальність у порядку та розмірі, визначених законом.

6.8. Клієнт, який внаслідок ненадання йому визначеної у п.6.5. цих Правил інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації уклав договір на менш сприятливих для себе умовах, ніж ті, що передбачені у цій інформації, має право вимагати приведення укладеного договору у відповідність із зазначеною інформацією шляхом направлення Товариству відповідного письмового повідомлення. Товариство зобов'язане привести договір у відповідність з умовами, зазначеними у наданій інформації, протягом 14 днів з дати отримання такого повідомлення.

6.9. Після укладення договору про споживчий кредит Товариство на вимогу Клієнта, але не частіше одного разу на місяць, у порядку та на умовах, передбачених договором про споживчий кредит, безоплатно повідомляє йому інформацію про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої Товариству, надає виписку з рахунку/рахунків (за їх наявності) щодо погашення заборгованості, зокрема інформацію про платежі за відповідним договором, які сплачені, які належить сплатити, дати сплати або періоди у часі та умови сплати таких сум (за можливості зазначення таких умов у виписці), а також іншу інформацію, надання якої передбачено актами законодавства, а також договором про споживчий кредит.

6.10. У разі якщо розмір майбутніх платежів і строки їх сплати не можуть бути встановлені у договорі про споживчий кредит (кредитування у вигляді кредитної лінії тощо),

Клієнту також у строк, визначений договором про споживчий кредит, надається виписка з рахунку/рахунків (за їх наявності), у якій зазначаються: стан рахунку на певну дату, оборот коштів на рахунку за період часу, за який зроблена виписка з рахунку (з описом проведених операцій), баланс рахунку на початок періоду, за який зроблена виписка, баланс рахунку на кінець періоду, за який зроблена виписка, дати і суми здійснення операцій за рахунком Клієнта, застосована до проведених Клієнтом операцій процентна ставка, будь-які інші платежі, застосовані до проведених Клієнтом операцій за рахунком, та/або будь-яка інша інформація, передбачена договором про споживчий кредит.

6.11. Якщо договором про споживчий кредит передбачена змінювана процентна ставка, Товариство зобов'язане письмово повідомити Клієнта, поручителя та інших зобов'язаних за цим договором осіб про зміну такої ставки не пізніше як за 15 календарних днів до дати, з якої застосовуватиметься нова ставка. Таке повідомлення має містити підставу зміни розміру процентної ставки, нову процентну ставку та зазначення дати, з якої застосовуватиметься нова ставка.

6.12. Разом із повідомленням Товариство зобов'язане надати Клієнту новий графік платежів, у якому визначається кількість платежів, що залишаються до сплати після вступу в дію нової ставки, та у разі зміни кількості та періодичності платежів - інформацію про їх нову кількість та періодичність. Якщо визначити розмір майбутніх платежів неможливо, Товариство має повідомити Клієнта про те, що сума, яка залишилася до сплати, може змінюватися у результаті зміни процентної ставки залежно від поточного балансу поточного рахунку Клієнта на дату вступу в дію відповідної зміни. Якщо в результаті зміни процентної ставки змінюється розмір платежу, це має бути чітко зазначено в повідомленні.

6.13. Попереднє повідомлення Клієнта про зміну змінюваної процентної ставки не вимагається, якщо дотримано всіх таких умов:

- договором про споживчий кредит передбачено, що інформація про зміну змінюваної процентної ставки повинна надаватися Клієнту періодично у письмовій формі, і строки такого повідомлення визначені цим договором;
- договором про споживчий кредит передбачено, що процентна ставка може змінюватися залежно від зміни погодженого сторонами індексу;
- інформація про індекс оприлюднюється у приміщенні Товариства, в якому надаються послуги Клієнтам;
- зміна змінюваної процентної ставки здійснюється виключно в результаті зміни погодженого сторонами індексу.

6.14. У разі невиконання Товариством вимог, передбачених вище, при підвищенні процентної ставки Товариство не має права вимагати від Клієнта сплати платежів згідно з новим графіком платежів, розрахованим на підставі підвищеної процентної ставки. До дати виконання вимог, передбачених вище, зазначеної у відповідному повідомленні, направленому Клієнту, платежі, що залишаються до сплати, розраховуються за процентною ставкою, що діяла до дати підвищення.

6.15. У разі невиконання Товариством вимог, зазначених вище, при зменшенні процентної ставки, що призвело до сплати Клієнтом зайвих грошових коштів згідно з графіком платежів, чинним до дати такого зменшення, Товариство здійснює зарахування надміру сплачених Клієнтом коштів до суми основного боргу.

6.16. Будь-які пропозиції Товариства про зміну умов договору про споживчий кредит, визначених п. 5.13 цих Правил (окрім зміни змінюваної процентної ставки), повинні здійснюватися шляхом направлення Товариством Клієнту повідомлення в такий спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення. Пропозиції Клієнту про зміни інші, ніж зміна умов договору про споживчий кредит, визначених п. 5.13 цих Правил, повинні надаватися у спосіб та строки, передбачені договором про споживчий кредит.

7. ФІНАНСОВИЙ МОНІТОРИНГ

7.1. Товариство є суб'єктом первинного фінансового моніторингу, що зобов'язаний при встановленні ділових відносин із Клієнтами та в процесі таких відносин проводити заходи належної перевірки, що включають:

7.1.1. ідентифікацію та верифікацію Клієнта (його представника);

7.1.2. встановлення (розуміння) мети та характеру майбутніх ділових відносин або проведення фінансової операції;

7.1.3. проведення на постійній основі моніторингу ділових відносин та фінансових операцій Клієнта, що здійснюються у процесі таких відносин, щодо відповідності таких фінансових операцій наявній у Товариства інформації про Клієнта, його діяльність та ризик (у тому числі, в разі необхідності, про джерело коштів, пов'язаних з фінансовими операціями);

7.1.4. забезпечення актуальності отриманих та існуючих документів, даних та інформації про клієнта.

7.2. Ідентифікація та верифікація Клієнта здійснюються Товариством до встановлення ділових відносин, вчинення правочинів, проведення фінансової операції.

7.3. Ідентифікацією Клієнта є заходи, що вживаються Товариством для встановлення особи Клієнта шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

7.4. Верифікацією Клієнта є заходи, що вживаються Товариством з метою перевірки (підтвердження) належності Клієнтові отриманих Товариством ідентифікаційних даних.

7.5. Товариство під час ідентифікації та верифікації Клієнтів - резидентів встановлює: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дату народження, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів), дату видачі та орган, що його видав, відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, чи номер паспорта із записом про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків в електронному безконтактному носії, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності).

7.6. Під час ідентифікації та верифікації Клієнтів - нерезидентів, Товариство встановлює: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дату народження, номер (та за наявності - серію) паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів), дату видачі та орган, що його видав, громадянство, відомості про місце проживання або місце тимчасового перебування в Україні, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності).

7.7. Товариство відповідно до законодавства зобов'язане здійснювати верифікацію на підставі офіційних документів або інформації, отриманої з офіційних та/або надійних джерел (якщо інше не передбачено законом).

7.8. Товариство має право витребувати, а Клієнт, представник Клієнта зобов'язані подати інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення належної перевірки, а також для виконання Товариством інших вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

7.9. Для ідентифікації і верифікації Клієнта, вжиття заходів, передбачених законодавством для підтвердження особи Клієнта та для забезпечення спроможності Товариства виконувати інші вимоги щодо здійснення фінансового моніторингу Товариство може витребувати передбачену законодавством інформацію, яка стосується ідентифікації особи Клієнта, у органів державної влади, а також здійснювати передбачені законодавством заходи щодо збору такої інформації з інших джерел.

7.10. У разі якщо Клієнт (особа) діє як представник іншої особи чи від імені або в інтересах іншої особи, Товариство зобов'язане згідно з вимогами чинного законодавства України, що регулюють процедуру ідентифікації, ідентифікувати також особу, від імені або в інтересах якої проводиться фінансова операція.

7.11. У разі якщо особа діє як представник Клієнта, Товариство повинно перевірити на підставі офіційних документів наявність у цієї особи відповідних повноважень, а також здійснити ідентифікацію та верифікацію такої особи.

7.12. Повторна ідентифікація та верифікація Клієнта (його представника) при здійсненні кожної операції з надання кредиту не є обов'язковими, якщо ця особа раніше була ідентифікована та верифікована згідно з вимогами чинного законодавства України, за умови відсутності у Товариства підозр та/або підстав вважати, що наявні документи, дані та/або інформація про Клієнта (представника клієнта) є нечинними (недійсними) та/або неактуальними.

7.13. Товариство зобов'язане відмовитися від встановлення (підтримання) ділових відносин/відмовити Клієнту в обслуговуванні, у тому числі шляхом розірвання ділових відносин, відмовитися від проведення фінансової операції у разі:

- якщо здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта, є неможливим або якщо у Товариства виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені;
- встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику або ненадання Клієнтом необхідних для здійснення належної перевірки Клієнта документів чи відомостей;
- подання Клієнтом чи його представником Товариству недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману Товариства;
- якщо здійснення ідентифікації особи, від імені або в інтересах якої проводиться фінансова операція є неможливим;
- в інших випадках, встановлених законом.

8. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ, А ТАКОЖ ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАННЯМ КРЕДИТІВ

8.1. Кредитні договори, а також інші документи, пов'язані з наданням кредиту зберігаються протягом п'яти років після припинення зобов'язань за договорами. Додатки до договорів зберігаються разом з відповідними договорами.

8.2. Договори з часу підписання (укладання) і до передачі їх в архів Товариства зберігаються за місцем їх формування у справах.

8.3. З метою забезпечення збереженості договорів справи повинні перебувати у робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, у шафах і столах, що зачиняються.

8.4. Видача договорів (їх копій) у тимчасове користування стороннім особам та установам здійснюється з дозволу керівництва Товариства. На видану справу заводиться картка-замінник справи та/або робиться запис у відповідному журналі, у якій зазначається підрозділ Товариства, яким було укладено договір, номер договору, дата його укладання, а також кому справа видана, дата її повернення. Передбачаються графи для підписів про одержання і прийняття справи.

8.5. Вилучення документа із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення договору допускається з дозволу керівника Товариства з обов'язковим залишенням у справі засвідченої копії договору.

8.6. Договори групуються у справи після закінчення діловодного року. Справи постійного і тривалого строків зберігання підлягають такому оформленню: підшивання в обкладинку з твердого картону, нумерація аркушів у справі, складання підсумкового напису, складання (у разі потреби) внутрішнього опису документів, оформлення обкладинки справи.

8.7. Договори тимчасового зберігання, сформовані у справи, не підшиваються, аркуші не нумеруються, уточнення елементів оформлення обкладинки не проводиться.

8.8. Визначення документів для знищення і складання провадиться після підготовки описів справ постійного і тривалого зберігання за цей же період, акти про виділення документів для знищення, що не підлягають зберігання, розглядаються керівництвом Товариства одночасно з описами справ.

8.9. Договори, що існують у формі електронних договорів, та інші електронні документи, пов'язані із наданням кредиту, зберігаються на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях.

8.10. Строк зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, але не менше ніж строк позовної давності.

8.11. У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, Товариство має вжити заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснювати їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством. Якщо неможливо виконати зазначені вимоги, електронні документи повинні зберігатися у вигляді копії документа на папері (у разі відсутності оригіналу цього документа на папері). При копіюванні електронного документа з електронного носія інформації обов'язково здійснюється перевірка цілісності даних на цьому носії.

8.12. Зберігання електронних документів здійснюється Товариством з додержанням таких вимог:

- інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;
- має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;
- у разі наявності повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання.

8.13. Товариство може забезпечувати додержання зазначених вище вимог щодо збереження електронних документів шляхом використання послуг посередника, у тому числі архівної установи, якщо така установа додержується відповідних вимог. Створення архівів електронних документів, подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

9. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТОВАРИСТВА ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА СПОЖИВЧИМИ КРЕДИТАМИ ТА ЗДІЙСНЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯМИ ТРЕТІХ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

9.1. У разі прострочення виконання Клієнтом зобов'язань за Кредитним договором зі сплати платежів, наступають наслідки, передбачені нормами чинного законодавства України та/або умовами Кредитного договору.

9.2. Умовами Кредитного договору можуть бути передбачені наступні наслідки порушення Клієнтом зобов'язань як: стягнення неустойки (штрафу/пені), підвищеної процентної ставки, інших платежів, що застосовуються чи стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит.

9.3. У договорах про споживчий кредит пеня за невиконання зобов'язання щодо повернення кредиту та процентів за ним не може перевищувати подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який сплачується пеня, та не може бути більшою за 15 відсотків суми простроченого платежу. Сукупна сума неустойки (штраф,

пеня), нарахована за порушення зобов'язань Клієнтом на підставі договору про споживчий кредит, не може перевищувати половини суми, одержаної Клієнтом за таким договором, і не може бути збільшена за домовленістю сторін.

9.4. Сукупна сума неустойки (штраф, пеня) та інших платежів, що підлягають сплаті Клієнтом за порушення виконання його зобов'язань на підставі договору про споживчий кредит, загальний розмір кредиту за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, не може перевищувати розміру подвійної суми, одержаної Клієнтом за таким договором, і не може бути збільшена за домовленістю сторін.

9.5. За порушення виконання Клієнтом зобов'язань за договором про споживчий кредит, загальний розмір кредиту за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, процентна ставка за кредитом, порядок її обчислення, порядок сплати процентів не можуть бути змінені у бік погіршення для споживача.

9.6. Застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення споживачем зобов'язання за договором про споживчий кредит заборонено.

9.7. З метою врегулювання простроченої заборгованості Товариство має право відступити своє право вимоги до Клієнта новому кредитору/залучити до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію.

9.8. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу. У разі якщо особа, яка не є фінансовою установою, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, набуває право вимоги за договором про споживчий кредит у результаті правонаступництва або відповідно до закону, така особа не має права самостійно врегульовувати прострочену заборгованість та зобов'язана залучити до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Зазначена вимога не поширюється на Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.

9.9. До нового кредитора переходять передбачені цим Законом зобов'язання Товариства, зокрема щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

9.10. Новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору про споживчий кредит, за яким набуто право вимоги, не передбачено таке право кредитодавця.

9.11. При встановленні взаємодії із Клієнтами при врегулюванні простроченої заборгованості за споживчими кредитами Товариство/новий кредитор/залучена колекторська компанія мають дотримуватись встановлених законодавством вимог (вимог щодо етичної поведінки).

9.12. У разі недотримання Товариством/новим кредитором/колекторською компанією при врегулюванні простроченої заборгованості за споживчими кредитами вимог до взаємодії із Клієнтами, встановлених законодавством, Клієнт має право на звернення до Національного банку України щодо недотримання зазначених вимог Товариством та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією, а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої Клієнту у процесі врегулювання простроченої заборгованості

9.13. За незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб винні особи можуть бути притягнуті до кримінальної відповідальності, передбаченої статтею 182 Кримінального кодексу України.

9.14. Взаємодія Товариства, нового кредитора, колекторської компанії із Клієнтом – фізичною особою, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем,

майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

9.15. Під час першої взаємодії із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

- 1) повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства, нового кредитора чи колекторської компанії;
- 3) правову підставу взаємодії;
- 4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

9.16. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 9.15. (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на

адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

9.17. Товариство на вимогу Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, вказані у пп. 4 п. 9.15. особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

9.18. Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених п. 9.15.

9.19. Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених пп. 4 п. 9.15.

9.20. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення Клієнту, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

9.21. Товариство, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому НБУ порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

9.22. Товариство, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування. Товариство, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

9.23. Товариство, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Товариством, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Клієнтом, 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, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

9.24. Товариству, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Товариством, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Клієнтом, 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, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Товариства, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Товариством, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Клієнтом, 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 при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Клієнту, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими

передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Клієнту, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розмішувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Клієнта або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Клієнтом або його близькими особами, якщо Клієнт письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Клієнтом договору про споживчий кредит з особами (крім Клієнта, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

9.25. Товариство, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до Клієнта інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству, новому кредитору, колекторській компанії

Клієнтом у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству, новому кредитору, колекторській компанії покладається на Клієнта. Якщо під час першої взаємодії Товариства, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки.

9.26. З ініціативи Товариства, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія із Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається не підтвердженою.

9.26.1. Товариство при відступленні прав вимоги/залученні колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості, зобов'язане протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги/залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості повідомити Клієнта у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про колекторську компанію (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

9.27. Товариство здійснює контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у формах, встановлених Національним банком України, та має право вимагати від такої компанії усунення порушень. З цією метою Товариство здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень про порушення прав споживачів при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

9.28. Товариство здійснює контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

- 1) установлення в укладеному між Товариством та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Товариством контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);
- 2) надання колекторською компанією Товариству в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

9.29. Товариство зобов'язане достроково в односторонньому порядку розірвати договір з колекторською компанією, яка два та більше разів протягом року з дня першого отримання Товариством підтвердження інформації про порушення колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) вчинила порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

10. ПОРЯДОК ЗАТВЕРДЖЕННЯ ПРАВИЛ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ ДО НИХ

10.1. Правила затверджуються наказом Директора Товариства або іншою уповноваженою особою та набувають чинності з дати затвердження, якщо інша дата не вказана в Правилах та підлягають розміщенню Товариством на Веб-сайті Товариства не пізніше наступного робочого дня після дати набрання ними чинності з вказівкою на таку дату.

10.2. Правила діють включно до дати оприлюднення Правил в новій редакції, які розміщуються на Веб-сайті для ознайомлення всіма зацікавленими особами.

10.3. Кожна редакція Правил з будь-якими змінами та доповненнями до них, поширюється на Кредитні договори, що укладаються після набуття чинності новою редакцією Правил.