

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»
РІШЕННЯМ № 13/08/2024
одноосібного учасника
ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС»
Від 13.08.2024 року**

ПРАВИЛА

**надання послуг з фінансового лізингу
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФК СОНАТА ФІНАНС»**

МІСТО КИЇВ - 2024

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК СОНАТА ФІНАНС» (у подальшому «Товариство»), є фінансовою установою на підставі Свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, виданого Нацкомфінпослуг 27.02.2018р. за реєстр. № 13103728, дата прийняття та номер рішення про видачу свідоцтва 27.02.2018 № 277, серія та номер свідоцтва ФК№ 995, код фінансової установи 13, Витяг із Державного реєстру фінансових установ від 15.03.2024 року про переоформлення ліцензії на право надавати фінансові послуги, а саме надання послуг фінансового лізингу, у тому числі, у своїй діяльності дотримується Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Постанови Правління Національного банку України (далі – НБУ) від 29.12.2023 року № 199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг», Цивільного Кодексу України, Господарського Кодексу України, Закону України «Про фінансовий лізинг», іншого законодавства України, свого Статуту та Правил, які регулюють порядок надання фінансової послуги з факторингу, згідно вимог чинного законодавства.

Правила розроблені відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», та інших нормативно – правових актів, якими регламентовано порядок надання цього виду фінансових послуг.

Правилами визначаються умови та порядок укладання договорів фінансового лізингу юридичним особам та фізичним особам - підприємцям, фізичним особам, порядок їх зберігання, порядок взаємодії зі споживачем, на, а також зберігання інших документів, пов'язаних з наданням цього виду фінансових послуг, порядок доступу до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг, та систему захисту інформації, порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання цього виду фінансових послуг, відповідальність посадових осіб, до посадових обов'язків яких належать безпосередня робота з юридичними особами, укладання та виконання зазначених договорів.

З урахуванням встановлених законом вищезазначених особливостей щодо отримувачів фінансових послуг, які надає Товариство, вимог п. 56 частини першої статті 1 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», який визначає, що споживач фінансових послуг (далі – споживач) – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, та вимог п. 20 частини першої статті 1 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», який визначає, що клієнт – будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до надавача фінансових послуг в розумінні Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та цих Правил споживачами фінансових послуг Товариства є:

- Фізичні особи (громадяни України, які постійно проживають на території України;
- Фізичні особи- підприємці, резиденти України;
- Юридичні особи, резиденти України.

При наданні фінансових послуг Товариство здійснює передбачені законодавством процедури щодо фінансового моніторингу по виявленню фінансових операцій, які підлягають фінансовому моніторингу та інших фінансових операцій, що можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, отриманих незаконним шляхом, спрямованих на фінансування тероризму або фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

Перед укладенням з клієнтом Товариства договору про надання фінансової послуги Товариство надає клієнту інформацію відповідно до частини п'ятої статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», а також, на його вимогу, інформацію відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії». Про ознайомлення із зазначеною інформацією клієнт зобов'язаний надати Товариству письмове підтвердження, яке складається в 2-х примірниках, по одному для клієнта та Товариства.

Розміщення інформації відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства вважається належним виконанням вимоги щодо письмової форми надання інформації. Крім того, споживачеві до укладання договору про надається інформація згідно статті 9 Закону України «Про споживче кредитування», а протягом строку дії договору про споживчий кредит – згідно Статті 11 цього Закону.

У договорі про надання фінансової послуги, крім зазначених вище умов можуть зазначатися й інші умови, визначені за домовленістю сторін.

Спеціальними законами можуть встановлюватися особливості укладання та/або виконання договору про надання фінансової послуги.

Інші вимоги до договору про надання фінансової послуги можуть бути передбачені спеціальним законом, зокрема, статтею 12 Закону України «Про споживче кредитування», а якщо такі вимоги не

встановлені спеціальним законом - нормативно-правовими актами Регулятора, зокрема, постановою НБУ від 03.11.2021 р. № 113 "Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит)".

Правила, що регламентують надання Товариством фінансових послуг, та договори про надання фінансових послуг повинні відповідати вимогам Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», статті 1056¹ Цивільного кодексу України, Закону України «Про споживче кредитування», іншого законодавства України з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг.

Товариство здійснює особисте інформування фізичних осіб щодо фінансових послуг після отримання дозволу на обробку їх персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Реклама та поширення іншої інформації щодо фінансових послуг, які надаються Товариством, здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про рекламу», іншого законодавства України про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

Товариство також розкриває актуальну та достовірну інформацію про свою діяльність у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці), включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності). Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) інформацію про Товариство:

а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти Товариства та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;

б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;

в) відомості про склад органів управління;

г) відомості про фінансові показники діяльності, і, іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;

г) відомості про державну реєстрацію Товариства;

д) інформація про наявність у Товариства права на надання відповідної фінансової послуги та про її включення до Реєстру, що містить відомості про Товариство;

е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до Товариства;

є) рішення про ліквідацію/припинення Товариства;

ж) контактна інформація НБУ, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг, а саме, – Національний банк України, 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9, Тел.: 0 800 505 240, e-mail: nbu@bank.gov.ua;

2) перелік послуг та продуктів, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання;

3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);

Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) відповідно до цієї частини, не менше ніж за останні три роки.

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. У цьому Положенні терміни вживаються у значеннях, визначених нормативно - правовими актами України.

1.2. Об'єктом фінансового лізингу може бути майно, визначене індивідуальними ознаками, що відповідає критеріям основних засобів відповідно до законодавства, не заборонене законом до вільного обігу на ринку і щодо передачі якого в лізинг законом не встановлено обмежень.

1.2.1. Критерії майна, яке дозволяється передавати в фінансовий лізинг:

- річ – предмет матеріального світу;

- неспоживча річ – річ, призначена для неодноразового використання, яка зберігає при цьому свій первісний вигляд протягом тривалого часу;
 - визначена індивідуальними ознаками – тобто:
 - а) наділена тільки їй властивими ознаками, які роблять річ індивідуальною та відмінною від інших однорідних речей;
 - б) являється незамінною.
- віднесена відповідно до чинного законодавства до основних фондів.

1.3. Основними фондами виробничого і невиробничого призначення є будинки, споруди, машини та устаткування, обладнання, інструмент, виробничий інвентар і приладдя, господарський інвентар та інше майно тривалого використання, що віднесено чинним законодавством до основних фондів.

1.4. Майно, що перебуває в державній або комунальній власності та щодо якого відсутня заборона передачі в користування та/або володіння, може бути передано в лізинг у порядку, встановленому Законом України «Про фінансовий лізинг».

1.5. Предмет лізингу передається в фінансовий лізинг на визначений договором строк у випадках і в порядку, передбачених Законом України «Про фінансовий лізинг» та цими Правилами. Строк, на який лізингоодержувачу передається об'єкт фінансового лізингу у володіння та користування, не може становити менше одного року.

1.6. Не можуть бути об'єктами фінансового лізингу земельні ділянки та інші природні об'єкти.

1.7. Не можуть бути об'єктами фінансового лізингу об'єкти, визначені [частиною другою](#) статті 3 Закону України "Про оренду державного та комунального майна".

1.8. Об'єкт фінансового лізингу підлягає реєстрації у випадках та порядку, передбачених законодавством.

1.9. Обтяження рухомого майна лізингом реєструється в Державному реєстрі обтяжень рухомого майна у випадках та порядку, встановлених законодавством

1.10. Договір фінансового лізингу - договір, за яким надаються послуги з фінансового лізингу;

1.11. Лізингодавець (надалі Товариство) – яка набула у встановленому законом порядку право надавати послуги з фінансового лізингу і на підставі договору фінансового лізингу передає лізингоодержувачу у володіння та користування об'єкт фінансового лізингу;

1.12. Лізингоодержувач – (клієнт) фізична особа, фізична особа - підприємець або юридична особа, яка відповідно до договору фінансового лізингу отримує від лізингодавця об'єкт фінансового лізингу у володіння та користування від Товариства.

1.13. Продавець (постачальник) - фізична особа, фізична особа - підприємець або юридична особа, в якій лізингодавець набуває у власність майно (об'єкт фінансового лізингу) для подальшої передачі лізингоодержувачу на підставі договору фінансового лізингу;

1.14. фінансовий лізинг - вид правових відносин, за якими лізингодавець зобов'язується відповідно до договору фінансового лізингу на строк та за плату, визначені таким договором, передати лізингоодержувачу у володіння та користування як об'єкт фінансового лізингу майно, що належить лізингодавцю на праві власності та набуто ним без попередньої домовленості із лізингоодержувачем, або майно, спеціально придбане лізингодавцем у продавця (постачальника) відповідно до встановлених лізингоодержувачем специфікацій та умов, та які передбачають наявність хоча б однієї з ознак фінансового лізингу, встановлених цим Законом.

1.15. Лізинговий платіж – плата за користування предметом лізингу.

1.16. Інші терміни в цьому Законі вживаються у значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Господарському кодексі України, Законі України "Про споживче кредитування", Законі України "Про електронну комерцію" та законах України з питань регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

2. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ З КЛІЄНТАМИ

2.1. Надання послуг з фінансового лізингу здійснюється у порядку встановленому цими Правилами, з урахуванням вимог чинного законодавства України яким регламентовано даний вид фінансової послуги.

2.2. Порядок надання послуг з фінансового лізингу обумовлюється особливостями зазначеними в цих Правилах та здійснюється шляхом укладення договору про надання послуг фінансового лізингу, що повинен містити обов'язкові умови зазначені в цих Правилах.

2.2.1. Укладенню договору з надання послуг фінансового лізингу передують процедура вивчення відповідних даних наданих лізингоодержувачем та включає в себе проведення відповідних процедур за наслідками проведення яких приймається рішення про укладення договору про надання послуг фінансового лізингу або про відмову.

2.2.2. Для прийняття рішення про укладення або про відмову укладення договору про надання послуг з фінансового лізингу, особа яка має бажання скористатися послугами фінансового лізингу (лізингоодержувач), заповнює заявку на лізинг і надсилає її в Товариство. Заявки поступають в Товариство та на протязі трьох робочих днів проводиться аналіз Заявки та приймається попереднє рішення про співпрацю. В разі прийняття позитивного рішення складається попередній графік лізингових платежів, який направляється лізингоодержувачу.

Заявка на одержання лізингових послуг містить в собі:

- інформацію про майно, яке передбачається придбати в лізинг;
- інформацію про лізингоодержувача (повна назва, дата реєстрації, код ЄДРПОУ, юридична та фактична адреса, основні види діяльності, контактна особа, відкриті рахунки в банках);
- інформацію про фінансовий стан лізингоодержувача - підприємства (валюта балансу, основні засоби, дебіторська, кредиторська заборгованість, кредити банків, рух грошових коштів по рахунках за останні 12 календарних місяців).

Для первинного скринінгу проекту визначається коефіцієнт співвідношення між грошовим оборотом і середньомісячним лізинговим платежем:

$$K = \text{середньомісячний грошовий оборот} / (\text{сума середньомісячного лізингового платежу} + \text{сума середньомісячного погашення діючих кредитів}).$$

Даний коефіцієнт дає інформацію про те, чи сумісна сума лізингового платежу з грошовими оборотами клієнта. Оптимальне значення коефіцієнта – від 3 до 5.

2.3. Для укладення з Товариством договору про надання послуг фінансового лізингу лізингоодержувач представляє в Товариство пакет документів, проходить більш детальне обговорення проекту та пошук спільних шляхів співпраці. В Товаристві проходить аналіз фінансового стану лізингоодержувача (для фізичних осіб – аналіз платоспроможності) на основі наданих документів та готується попередній висновок про можливість укладення договору фінансового лізингу та надання предмету в лізинг.

2.3.1. Аналіз діяльності лізингоодержувача дає можливість вивчити можливість клієнта своєчасно та в повному обсязі виконувати умови договору надання послуг з фінансового лізингу за рахунок результатів своєї господарської діяльності або результатів реалізації лізингового проекту.

Види аналізу:

- аналіз не фінансової інформації (характеристика власників і менеджменту, характеристика діяльності, характеристика ринку);
- аналіз мети лізингового проекту (інвестиційний проект; проект, пов'язаний з поточною діяльністю лізингоодержувача; проект, пов'язаний з розширенням діючого виробництва);
- аналіз фінансового стану лізингоодержувача (грошових потоків, структури активів і пасивів балансу, заборгованість по кредитах, результатів діяльності).

2.3.2. Пакет документів, які повинні надати юридичні та фізичні особи для одержання лізингових послуг, вказаний в додатку №1 до цих Правил.

2.3.3. У разі ненадання лізингоодержувачем документів чи відомостей про себе та/або свій фінансовий стан, що вимагаються згідно із законодавством та/або внутрішніми документами лізингодавця, лізингодавець відмовляє такому лізингоодержувачу в укладенні договору фінансового лізингу.

2.3.4. Для укладення договору фінансового лізингу з лізингоодержувачем - фізичною особою, яка перебуває у шлюбі, лізингодавець повинен отримати від такої особи письмову згоду її подружжя на укладення такого договору.

2.4. У разі надання всіх необхідних документів та визначення шляхів, Товариство приймає рішення про фінансування в термін від трьох до сорока робочих днів в залежності від складності проекту.

2.5. Після прийняття рішення про надання фінансових послуг Товариство приступає безпосередньо до роботи над договором надання послуг з фінансового лізингу. Цей процес займає до десяти робочих днів в залежності від складності проекту.

2.6. Після підписання договору надання послуг з фінансового лізингу лізингоодержувач протягом трьох робочих днів здійснює попередню оплату лізингових платежів у відповідності до затвердженого графіка.

2.7. Договір надання послуг з фінансового лізингу укладається в письмовій формі та повинен містити наступні умови:

1) назву договору;

2) номер, дату та місце укладення договору;

3) відомості про надавача фінансової послуги: найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, відомості про внесення інформації про надавача фінансових послуг до Реєстру;

4) відомості про посередника (за наявності):

а) для юридичної особи - найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

б) для фізичної особи - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

в) для фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та

номер/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті), дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань про проведення державної реєстрації;

г) номер та дата укладення договору посередника з надавачем фінансової послуги, на підставі якого такий посередник здійснює свою діяльність (у разі якщо такий договір укладений);

г) відомості про внесення інформації про посередника до Реєстру(за наявності);

5) відомості про клієнта, який отримує фінансову послугу:

а) для фізичної особи - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

б) для фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

в) для юридичної особи - найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

б) предмет договору із зазначенням виду фінансової послуги, що надається відповідно до умов договору;

7) розмір фінансового засобу, зазначений у грошовому виразі у національній валюті України, строки (термін) його внесення та умови взаєморозрахунків (якщо фінансова послуга передбачає внесення фінансового засобу у визначеному розмірі та/або строки (термін) його внесення);

8) строки (термін), розмір, умови та порядок здійснення оплати за надану фінансову послугу;

9) строк (термін) дії договору;

10) порядок зміни умов і припинення дії договору;

11) необхідність отримання додаткових чи супутніх послуг надавача фінансових послуг та/або третіх осіб, пов'язаних з отриманням фінансової послуги (за наявності);

12) права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;

13) порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги (за наявності);

14) контактні дані клієнта та надавача фінансових послуг, а також посередника (за наявності);

15) порядок надання клієнту договору та додатків до нього, якщо договір укладено у формі електронного документа (крім договорів про надання послуг, зазначених у пункті 3 частини першої цієї статті), а також порядок обміну повідомленнями між сторонами.

16) строк, на який лізингоодержувачу надається право користування предметом фінансового лізингу (строк лізингу);

17)строк передачі об'єкта фінансового лізингу;

18)розмір лізингових платежів;

19)порядок здійснення лізингових платежів;

20)передання обладнання у лізинг та повернення обладнання лізингодавцеві;

21)порядок використання, технічного обслуговування та ремонту обладнання;

22)страхування обладнання, що є об'єктом фінансового лізингу;

23)право власності на обладнання, що є об'єктом фінансового лізингу;

24) порядок вирішення спорів

25) форс-мажорні обставини при яких сторони Договору фінансового лізингу звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання Договору фінансового лізингу;

26) підтвердження про отриману інформацію лізингоодержувачем.

У договорі про надання фінансової послуги, крім зазначених вище умов можуть зазначатися й інші умови, визначені за домовленістю сторін.

Спеціальними законами можуть встановлюватися особливості укладення та/або виконання договору про надання фінансової послуги.

Інші вимоги до договору про надання фінансової послуги можуть бути передбачені спеціальним законом, зокрема, статтею 12 Закону України «Про споживче кредитування», а якщо такі вимоги не встановлені спеціальним законом - нормативно-правовими актами Регулятора, зокрема, постановою НБУ від 03.11.2021 р. № 113 "Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ)".

2.7.1. Грошове зобов'язання за договором фінансового лізингу, у разі якщо лізингоодержувачем є фізична особа, має бути виражене виключно у гривні. Визначення грошового еквівалента такого зобов'язання в іноземній валюті заборонено.

2.7.2. У разі якщо лізингоодержувачем є юридична особа або фізична особа - підприємець, грошове зобов'язання за договором фінансового лізингу має бути виражене у гривні, грошовий еквівалент зобов'язання в іноземній валюті забороняється. Сума, що підлягає сплаті сплачується в національній валюті.

2.7.3. У разі якщо договором фінансового лізингу передбачено зміну розміру та/або індексацію передбачених таким договором платежів, такий договір повинен визначати порядок проведення зміни розміру та/або індексації платежів. У такому разі проведення лізингодавцем зміни зазначеного порядку зміни розміру та/або індексації платежів, передбачених договором фінансового лізингу, в односторонньому порядку забороняється.

2.7.4. У разі якщо договором фінансового лізингу не передбачено зміни розміру та/або індексації лізингових і будь-яких інших платежів, проведення лізингодавцем таких змін розміру та/або індексації в односторонньому порядку забороняється.

2.7.5. Лізингодавець за письмовою заявою та/або письмовою згодою лізингоодержувача має право проводити реструктуризацію зобов'язань за договором фінансового лізингу.

2.7.6. Кожна сторона договору фінансового лізингу отримує по одному примірнику договору з додатками до нього, якщо інше не встановлено таким договором.

2.7.7. У разі укладення договору фінансового лізингу з фізичною особою обов'язок доведення того, що один з оригіналів такого договору переданий лізингоодержувачу - фізичній особі, покладається на лізингодавця.

2.7.8. Примірник договору фінансового лізингу, що належить лізингоодержувачу - фізичній особі, передається йому невідкладно після підписання договору сторонами. Примірник договору фінансового лізингу, укладеного в електронному вигляді, та додатків до нього надаються лізингоодержувачу - фізичній особі у спосіб, що дає змогу встановити особу, яка отримала примірник договору та додатків до нього, зокрема шляхом направлення на електронну адресу або в інший спосіб з використанням контактних даних, зазначених лізингоодержувачем під час укладення договору фінансового лізингу.

2.7.9. У разі якщо один з оригіналів договору фінансового лізингу направлено лізингодавцем поштою або кур'єром, доказом його направлення є поштова квитанція (чек) про відправку та опис вкладення або повідомлення про вручення (у разі направлення кур'єром).

2.7.10. Договір фінансового лізингу не підлягає нотаріальному посвідченню, крім договору надання послуг з фінансового лізингу:

- *капітальної будівлі (її окремої частини) на термін один рік і більше.*

2.7.11. Договір фінансового лізингу транспортного засобу за участю фізичної особи підлягає нотаріальному посвідченню на вимогу однієї із сторін такого договору.

2.8. Лізингодавець до підписання договору фінансового лізингу зобов'язаний попередити лізингоодержувача про всі права третіх осіб на об'єкт фінансового лізингу, а також повинен у письмовій формі повідомляти лізингоодержувача про виникнення та всі зміни таких прав протягом строку дії договору фінансового лізингу.

2.9. При передачі об'єкту, у разі найму (оренди)/лізингу транспортного засобу, замість реєстраційного документа на транспортний засіб лізингодавець може передавати лізингоотримувачу його копію, вірність якої засвідчено нотаріально, разом з оригіналом або копією договору про найм (оренду)/лізинг транспортного засобу, вірність якої засвідчено нотаріально".

3. ПОРЯДОК ОБЛІКУ УКЛАДЕНИХ ТА ВИКОНАНИХ ДОГОВОРІВ З НАДАННЯ ПОСЛУГ З ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ ТА ПОДАННЯ ЗВІТНОСТІ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ РИНКІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ.

3.1. Товариство має облікову та реєструючу систему договорів надання послуг з фінансового лізингу, укладених Товариством. Облікова та реєструюча система договорів з надання послуг з фінансового лізингу, укладених Товариством, створюється відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.

3.2. Реєстрація договорів з надання послуг з фінансового лізингу здійснюється шляхом ведення Товариством журналу обліку укладених і виконаних договорів (далі - журнал обліку) та карток обліку

укладених та виконаних договорів (далі - картка обліку), відомості яких містять інформацію, необхідну для ведення бухгалтерського обліку відповідних фінансово-господарських операцій.

Журнал обліку ведеться в хронологічному порядку (окремо за кожним видом послуг) та має обов'язково містити таку інформацію:

- 1) номер запису за порядком;
- 2) дату та номер укладеного договору в хронологічному порядку;
- 3) найменування юридичної особи (прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи) - споживача фінансових послуг;
- 4) код за ЄДРПОУ юридичної особи (реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби і мають відмітку у паспорті)) - споживача фінансових послуг;
- 5) розмір фінансового активу в грошовому виразі згідно з умовами договору про надання фінансових послуг та дату зарахування (перерахування) фінансового активу на поточний рахунок фінансової компанії;
- 6) дату закінчення строку дії договору (дату анулювання або припинення дії договору).

Картки обліку виконання договорів мають містити:

- 1) номер картки;
- 2) дату укладення та строк дії договору;
- 3) найменування юридичної особи (прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи) - споживача фінансових послуг;
- 4) код за ЄДРПОУ юридичної особи (реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби і мають відмітку у паспорті)) - споживача фінансових послуг;
- 5) вид фінансового активу, який є предметом договору;
- 6) відомості про отримані (видані) грошові кошти та/або фінансові активи, а саме:
 - дату отримання (видачі) грошових коштів та/або фінансових активів;
 - суму грошових коштів та/або розмір фінансових активів згідно з договором;
 - суму винагороди;
 - суму інших нарахувань згідно з умовами договору;
 - загальну суму та/або розмір фінансових активів, одержаних на дату заповнення картки;
 - графік отримання грошових коштів від клієнта фінансової компанії за умови, що договором про надання фінансових послуг передбачений обов'язок клієнта здійснювати передання грошових коштів фінансовій компанії за графіком;
- 7) реквізити документа(ів), який(і) підтверджує(ють) виконання зобов'язань сторін за договором про фінансову послугу (дата та номер платіжного документа, акт виконаних робіт тощо).

Журнал та картки обліку в електронній формі ведуться Товариством з обов'язковою можливістю роздрукування у будь-який час на вимогу державних органів в межах їх повноважень. Товариство зберігає інформацію із журналу та карток обліку виконання договорів в електронному вигляді таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

8)У разі необхідності Товариство може доповнити журнал та картки обліку додатковою інформацією. **Облікова та реєструюча система Товариства забезпечує формування інформації та складання звітності Товариства.**

4. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

4.1. Договори надання послуги з фінансового лізингу зберігаються протягом п'яти років після виконання взаємних зобов'язань або припинення договору. Додатки до договорів зберігаються разом з відповідними договорами.

Усі укладені договори та інші документи зберігаються у металевій шафі. Опрацювання документів, передачу їх в архів та зберігання архівних документів проводить відповідальний працівник.

Документи, створені за допомогою персонального комп'ютера, зберігаються на загальних підставах.

Видача договорів (їхніх 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 укладення, а також кому видана справа, дата її повернення.

Вилучення документа із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення договору допускається з дозволу Директора з обов'язковим залишенням у справі завіреної копії договору.

4.2. 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 необхідності) внутрішнього опису документів; оформлення обкладинки справи, або складаються в папки з зав'язками по кожній справі окремо.

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

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

5. ПОРЯДОК ДОСТУПУ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ФІНАНСОВОЮ УСТАНОВОЮ.

5.1. Доступ та використання документів та іншої інформації в паперовому вигляді та електронному вигляді в Товаристві здійснюється відповідно до наступного порядку:

Порядок передбачає :

- призначення відповідальних осіб за збереження інформації;
- розподіл всієї інформації на категорії;
- розподіл співробітників за рівнями доступу до тієї чи іншої інформації;
- ведення журналів реєстрації видачі і повернення електронних носіїв інформації й інших документів, в яких фіксується ППБ, посада співробітника, дата/час одержання й повернення документа, мета використання, тощо;
- додаткову перевірку змісту інформації, що виноситься за межі офісу, відповідальними особами, за збереження інформації;
- контроль за обміном інформації за допомогою застосування електронної пошти (інформація протоколюється в спеціалізованих файлах контролю).

5.2. Система захисту інформації забезпечує безперервний захист документів та іншої інформації, пов'язаної із наданням фінансових послуг на усіх етапах її формування, обробки, передачі та зберігання.

Захист інформації забезпечується шляхом впровадження та використання відповідної системи захисту, що складається з:

- нормативно-правових актів України, а також внутрішніх нормативних актів, що регулюють порядок доступу та роботи з відповідною інформацією, а також відповідальність за порушення цих правил;
- заходів охорони приміщень, технічного обладнання та персоналу;
- технологічних та програмно-апаратних засобів криптографічного захисту інформації.

Системи захисту інформації забезпечують:

- цілісність інформації, що передається;
- конфіденційність інформації під час її обробки, передавання та зберігання.

Розробка заходів охорони, технологічних та програмно-апаратних засобів криптографічного захисту здійснюється товариством, або іншою установою на його замовлення.

Товариство здійснює в межах своїх повноважень захист інформації від:

- несанкціонованого доступу до інформації - доступу до інформації щодо надання фінансових послуг, що є конфіденційною інформацією, осіб, які не мають на це прав або повноважень, визначених законодавством України, а також якщо це не встановлено договором. Інформація, що є конфіденційною визначається законодавством України;
- внесення несанкціонованих змін або часткового чи повного знищення інформації щодо надання фінансових послуг особами, які не мають на це права або повноважень, визначених законодавством України, а також не встановлених договором.

Відповідальні співробітники товариства повідомляють працівника відповідного підрозділу про випадки порушення вимог захисту інформації. У разі виявлення при цьому ознак, що можуть свідчити про вчинення злочину, Товариство повідомляє про такий випадок порушення вимог захисту інформації відповідні правоохоронні органи.

Співробітники товариства виконують вимоги щодо захисту інформації та підтримують конфіденційність інформації, що використовується при наданні фінансових послуг.

Співробітники несуть відповідальність за неналежне використання та зберігання засобів захисту інформації, відповідно до законодавства України.

5.3. Клієнту забезпечується право доступу до інформації щодо діяльності Товариства. Уповноважені посадові особи зобов'язані на вимогу клієнта надати наступну інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності Товариства та її стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників Товариства та її відокремлених підрозділів;
- перелік послуг, що надаються Товариству;
- ціну/тарифи фінансових послуг;
- кількість акцій фінансової установи, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства перевищують п'ять відсотків;
- іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

5.4. Посадові особи керівних органів та працівники Товариства забезпечують конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить його комерційну таємницю та/або службову інформацію.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

6.1 За рішенням Загальних Зборів окремою посадовою особою, що проводять внутрішній аудит (контроль), може визначатися особа, яка також працює за сумісництвом в іншій юридичній особі, які мають бездоганну ділову репутацію та досвід роботи не менше ніж два роки.

Ціль внутрішнього аудиту (контролю):

1) надання незалежних, об'єктивних суджень, висновків і оцінок щодо:

достатності та ефективності систем управління;

- відповідності діяльності вимогам законодавства України;
- відповідності здійснюваної діяльності вимогам внутрішніх документів;
- ефективності процесів делегування повноважень між структурними підрозділами та розподілу обов'язків між ними;
- ефективності використання наявних ресурсів;
- ефективності використання та мінімізації ризиків від використання інформаційних систем і технологій;
- достатності і ефективності заходів, спрямованих на зменшення ризиків та усунення недоліків;

2) сприяння в поліпшенні якості системи управління.

- річне планування завдань служби внутрішнього аудиту (контролю);
- реалізація завдань згідно із затвердженим планом;
- своєчасне надання звітів органу управління;
- сприяння органам управління в покращенні системи управління;
- моніторинг впровадження структурними підрозділами прийнятих рекомендацій;
- виявлення сфер потенційних збитків, сприятливих умов для шахрайства, зловживань і незаконного присвоєння коштів;
- взаємодія із зовнішніми аудиторами;
- аналіз висновків зовнішніх аудиторів та здійснення моніторингу виконання рекомендацій зовнішніх аудиторів;
- взаємодія з іншими підрозділами у сфері організації контролю і моніторингу системи управління;
- участь у службових розслідуваннях та інформування органів управління про результати таких розслідувань;
- розробка та впровадження програм оцінки і підвищення якості внутрішнього аудиту (контролю).

6.2. Порядок проведення:

- отримувати необхідні документи, які стосуються предмета внутрішнього аудиту (контролю);
- проводити плановий та позаплановий внутрішній аудит (контроль);
- залучати у разі необхідності працівників інших структурних підрозділів для виконання поставлених перед службою внутрішнього аудиту (контролю) завдань;

- мати безперешкодний доступ до структурного підрозділу, що перевіряється, а також у приміщення, що використовуються для зберігання документів, матеріальних цінностей, отримувати інформацію, яка зберігається на електронних носіях інформації;
- отримувати необхідні пояснення в письмовій чи усній формі від працівників;
- перевіряти розрахунково-касові документи, правочини, фінансову і статистичну звітність, іншу документацію, а у разі необхідності - перевіряти наявність майна;
- підготовка та своєчасне подання звітів та повідомлення про виявлені під час проведення цього внутрішнього аудиту (контролю) недоліки та ризики;

6.3. Для перевірок фінансової діяльності Товариства можуть залучатися спеціалізовані служби, в тому числі й аудиторські. За результатами внутрішнього аудиту (контролю) поточної діяльності служба внутрішнього аудиту (контролю) не рідше ніж один раз на рік звітує директору Товариства. Звіт служби внутрішнього аудиту (контролю) підписується керівником структурного підрозділу або окремою посадовою особою, що проводять внутрішній аудит (контроль). У звіті викладаються виявлені недоліки в діяльності, порушення вимог законодавства, причини, що зумовили такі недоліки та/або порушення, а також пропозиції щодо їх усунення.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ, ДО ПОСАДОВИХ ОBOB'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖИТЬ БЕЗПОСЕРЕДНЯ РОБОТА З КЛІЄНТАМИ, УКЛАДАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ДОГОВОРІВ.

7.1. Посадові особи Товариства, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з клієнтами, укладання та виконання договорів надання послуг з фінансового лізингу зобов'язані:

- виконувати свої посадові обов'язки на підставі посадових інструкцій, цих Правил та внутрішніх регламентуючих документів Товариства;
- керуватись у своїй роботі законодавством України;
- надавати органам контролю Товариства документи, необхідні для контролю відповідності здійснення ними своїх посадових обов'язків;
- надавати інформацію про виконання ними посадових обов'язків органам контролю Товариства;
- не завдавати шкоди інтересам Товариства, не порушувати прав та інтересів клієнтів Товариства;
- нести встановлену законом відповідальність.

7.2. Посадові особи, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з клієнтами, укладання та виконання договорів надання послуг з фінансового лізингу несуть відповідальність за вчинювані ними дії в порядку та в межах, передбачених чинним законодавством України, та Статутом Товариства.

8. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ФІНАНСОВОЇ УСТАНОВИ

8.1. Товариство має право здійснювати діяльність через свої відокремлені підрозділи та за умови виконання таких вимог:

- 1) інформація про такі відокремлені підрозділи має бути внесена до Державного реєстру фінансових установ;
- 2) повноваження щодо провадження діяльності мають бути передбачені в положеннях про відокремлені підрозділи Товариства;
- 3) дотримання відокремленими підрозділами умов, передбачених для надання фінансової послуги з фінансового лізингу.

Основними завданнями, які підлягають виконанню відокремленими підрозділами Товариства, є:

- 1) укладення договорів про надання послуги з фінансового лізингу;
- 2) ознайомлення клієнта з цими Правилами, умовами Договору про надання послуги з фінансового лізингу;
- 3) ведення відокремленими підрозділами реєстрів, а також журналу обліку укладених та виконаних договорів;
- 4) закриття договору про надання послуги з фінансового лізингу.

9. РИЗИК ВИПАДКОВОГО ЗНИЩЕННЯ АБО ВИПАДКОВОГО ПОШКОДЖЕННЯ ПРЕДМЕТА ЛІЗИНГУ

9.1. З моменту передачі предмета лізингу у володіння лізингоодержувачу ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження предмета лізингу переходить до лізингоодержувача.

9.2. Якщо лізингодавець або продавець (постачальник) прострочили передання предмета договору лізингу лізингоодержувачу або лізингоодержувач прострочив повернення предмета договору лізингу лізингодавцю, ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження несе сторона, яка прострочила.

9.3. Предмет лізингу та/або пов'язані із виконанням договорів надання послуг з фінансового лізингу ризики підлягають страхуванню, у разі якщо їх обов'язковість встановлена законом чи договором.

9.4. Об'єкт фінансового лізингу не може бути конфісковано, на нього не може бути накладено арешт третіми особами у зв'язку з будь-якими діями або бездіяльністю лізингоодержувача, крім випадків, встановлених законом.

10. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ ТА ДІЇ ЩО ПЕРЕДУЮТЬ ЙОГО УКЛАДЕННЮ.

10.1. Умови надання фінансової послуги разом із іншою інформацією, необхідною для отримання послуги Товариство розміщує на своєму офіційному веб-сайті.

Споживач перед укладенням договору має самостійно ознайомитися з такою інформацією для прийняття усвідомленого рішення.

Також, Товариство розміщує на власному веб-сайті, а також у місцях надання фінансових послуг споживачам інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України. Товариство не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості. Програмний застосунок (мобільний додаток) для надання послуг Товариством не використовується.

10.2 Перед укладенням договору фінансового лізингу, Товариство безоплатно у письмовій формі (у паперовому вигляді) за спеціальною формою (Інформація, яка надається споживачу перед укладенням договору), надає споживачу інформацію в обсязі визначеному законодавством та цими Правилами. Про ознайомлення із зазначеною інформацією споживач зобов'язаний надати Товариству письмове підтвердження, яке складається в 2-х примірниках, по одному для споживача та Товариству, із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту. Споживач зобов'язаний надати Товариству підтвердження про ознайомлення із зазначеною інформацією у письмовій формі (у паперовому вигляді). Забороняється обмежувати споживача в часі для ознайомлення з інформацією, зазначеною у паспорті споживчого кредиту.

10.3. Товариство попереджає споживача про:

наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів,

те, що Товариство не залучає до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію у разі невиконання споживачем зобов'язань за договором та здійснює врегулювання простроченої заборгованості з дотриманням вимог Статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) та право споживача на звернення до Національного банку України щодо недотримання зазначених вимог Товариством;

право споживача на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості у разі невиконання споживачем зобов'язань за договором про споживчий кредит та надає інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

10.4. Товариство до укладення договору про споживчий кредит на вимогу споживача надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до його потреб та фінансового стану, істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для споживача, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором, також надає роз'яснення інформації в належному та зрозумілому вигляді та ознайомлення з інформацією, зазначеною у цьому пункті та визначеному п. 10.3 цих Правил.

10.5. На вимогу споживача Товариство безоплатно надає йому копію проекту договору у паперовому або електронному вигляді (за вибором споживача) за виключенням випадку, коли Товариство на момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору про споживчий кредит із споживачем.

10.6. У разі ненадання інформації визначеної у п.10.4 цих Правил або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації щодо фінансової послуги, Товариство несе відповідальність у порядку та розмірі, визначених законом.

Споживач (позичальник), який внаслідок ненадання йому наведеної у п. 10.4 цих Правил

інформації щодо фінансової послуги, встановленої на день укладення договору, 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 Товариством відповідного письмового повідомлення. Товариство зобов'язане привести договір у відповідність з умовами, зазначеними у наданій інформації, протягом 14 днів з дати отримання такого повідомлення.

10.7. Перед укладенням договору про надання кредити, який не є споживчим, Товариство безоплатно у письмовій формі (у паперовому вигляді) за спеціальною формою (Інформація, яка надається клієнту перед укладенням договору), надає клієнту інформацію в обсязі визначеному законодавством та цими Правилами. Про ознайомлення із зазначеною інформацією клієнт зобов'язаний надати Товариству письмове підтвердження, яке складається в 2-х примірниках, по одному для клієнта та Товариства.

10.9. У випадку неповернення кредитних коштів, Товариство має право прийняти у заставу майно та реалізувати, у відповідності до чинного законодавства або вчинити інші дії, передбачені чинним Законодавством України, з метою повного погашення.

11. ПОРЯДОК ТА ВИМОГИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

11.1. Взаємодія Товариства із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (надалі - інші особи), при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) 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;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку: телефонного, смс зв'язку та за допомогою Viber, WhatsApp за номерами телефонів, тощо;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

11.1.1. Додаткові вимоги до взаємодії із споживачем, іншою особою:

1) Товариство зобов'язане використовувати альфа-ім'я Товариства для взаємодії із споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень). Вимоги до використання альфа-ім'я встановлюються Національним банком України;

2) взаємодія здійснюється не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за власною ініціативою споживача, іншої особи (таке обмеження застосовується окремо до кожної такої особи);

3) отримання волевиявлення на здійснення взаємодії із споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні здійснюється лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою;

4) Товариство забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем, іншими особами. Вимоги до належної якості такої взаємодії встановлюються Національним банком України.

11.1.2. Особливості безпосередньої взаємодії шляхом проведення особистої зустрічі:

1) взаємодія не може здійснюватися за місцем роботи споживача, іншої особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

2) згода на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною;

3) під час отримання згоди надається інформація про мету проведення особистої зустрічі, місце, дату і час проведення особистої зустрічі, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка буде здійснюватиме взаємодію від імені Товариства, а також правову підставу на вчинення таких дій (для нештатних працівників - споживачу, іншій особі надається копія (електронна копія) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені кредитної спілки), фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, необхідність пред'явлення споживачем, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

4) проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

5) під час особистої зустрічі особа, яка здійснює взаємодію із споживачем, іншою особою пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені кредитної спілки (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг) та здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

6) особа, яка здійснює взаємодію із споживачем, іншою особою, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

11.1.3. Особливості взаємодії шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто":

1) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку;

2) датою взаємодії із споживачем, іншою особою вважається дата відправки Товариством зазначеного поштового відправлення.

3) на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається споживачу, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, заборонено зазначати будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) особи-одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення.

11.2. Товариство під час безпосередньої взаємодії вживає заходи для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

11.3. Під час першої взаємодії 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, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство зобов'язане повідомити:

1) 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, 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 однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію;

3) правову підставу взаємодії реквізити договору про споживчий кредит;

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, відповідно до п. 12.7 цих Правил інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

При взаємодії із споживачем, іншою особою за допомогою засобів зв'язку така інформація надається одним із таких способів:

1) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);

2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку).

11.4. Товариство на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язана протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 12.1 цих Правил, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із

таких:

1) момент отримання Товариством підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством рекомендованого поштового відправлення або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством раніше зазначеного 10-денного строку.

10.5. Під час взаємодії із споживачем, іншими особами за допомогою засобів зв'язку, крім першої взаємодії, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство зобов'язане повідомити:

1) своє повне найменування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію;

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

Таке повідомлення у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Зазначена інформація надається одним із таких способів:

- відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);

- повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку).

Забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, зазначена в цьому пункті, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

Взаємодія за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1-3 цього пункту.

11.6. Товариство зобов'язане здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, 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. Товариство зобов'язане попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Товариство зобов'язане зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, 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.

Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Товариство при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію:

1) щодо графіка його роботи;

2) щодо місця та часу відпочинку;

3) щодо поїздок у межах та за межі України;

4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;

5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;

6) щодо стану здоров'я;

7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;

8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків

створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію).

11.7. Товариство зобов'язане дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Товариству до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, 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 споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та правових підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, 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) можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором;

г) прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

д) правового статусу договору;

е) допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

є) порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором 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 споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором 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, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, 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 на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, 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;

7) 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 споживача 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;

8) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, 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;

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

10) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором або законом;

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

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

13) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію;

14) отримувати згоду споживача для вчинення будь-яких дій Товариством або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором;

15) використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику, для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

16) завершувати безпосередню взаємодію із споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у п. 10.3. (під час першої взаємодії) або в п. 10.5. (під час кожної наступної взаємодії) цих Правил, або переводити дзвінок у режим очікування;

17) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

18) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";

19) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, уключаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

20) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця;

21) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, уключаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

22) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

а) примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

б) погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

23) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача на передавання їй інформації про укладення споживачем договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, таку інформацію під час взаємодії);

24) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором шляхом укладення нового договору (уключаючи укладення нового договору в іншого лізингодавця);

11.8. Товариство має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором, при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору.

11.8.1. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству покладається на споживача.

Факт надання споживачем персональних даних третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з кредитодавцем не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача

персональних даних третіх осіб при укладенні договору (надалі - Інформаційне повідомлення), повинна містити:

1) перелік таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача, та інформацію щодо наявності волевиявлення споживача на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення споживачем договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором або відповідно до законодавства України;

2) інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних;

3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з обробки яких покладено на кредитну спілку згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

4) повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Інформаційне повідомлення надається споживачем, якщо договір містить право Товариства звертатися до таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором.

11.8.2. Споживач має право в процесі обслуговування договору фінансового лізингу може змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, персональні дані яких передаються шляхом надання нового інформаційного повідомлення.

11.8.3. Товариство під час першої взаємодії отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором.

Така згода отримується в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

Усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, зберігаються не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

10.8.4. Товариство для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону України "Про споживче кредитування", під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

1) своє повне найменування ;

2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;

3) попередження про право такої особи надати кредитодавцю відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цих Правил.

11.8.5. Якщо під час першої взаємодії Товариства, вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство зобов'язане негайно припинити здійснення такої обробки.

Товариство зобов'язане приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;

2) шляхом подання: письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

Після отримання відмови від взаємодії взаємодія з такою особою невідкладно припиняється.

11.10 Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором, передбаченим статтею 3 Закону України «Про споживче кредитування», здійснюються виключно за рахунок коштів Товариства.

11.11. З ініціативи Товариства не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п. 1) п. 11.1 цих Правил (безпосередня взаємодія), із споживачем, 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.

Взаємодія, спрямована на повернення простроченої заборгованості споживача, припиняється з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.

11.12. Товариство на вимогу споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.

12. ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

12.1. На виконання вимог Постанови Національного банк України «Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості» №79 від 09.07.2021 та вимог Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» №1349-IX від 19.03.2021, а також на підставі укладеного між (споживачем) та надавачем фінансової послуги, ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС» інформує споживачів фінансових послуг, які мають прострочення виконання зобов'язання щодо погашення заборгованості за договорами, що ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС» не залучає до врегулювання простроченої заборгованості колекторські компанії.

12.2. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Товариством заходи.

ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС» розпочинає діяльність з врегулювання простроченої заборгованості та може здійснювати відступлення права вимоги за договором новому кредитору, починаючи з наступного дня після виникнення прострочення виконання зобов'язання. Товариство зобов'язане інформувати споживача про таке відступлення протягом 10(десяти) робочих днів з дати такого відступлення, згідно норм чинного законодавства. Дотримуватися вимог частини п'ятої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

Порядок подання та розгляду звернень до ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС», здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, виданої Національним банком України за №79 від 09.07.2021.

Споживач направляє звернення до ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС» на адресу реєстрації (Україна, 04053, місто Київ, вулиця Вознесенський узвіз, будинок 10-А, офіс 205) або на електронну адресу (sonatafinans@gmail.com).

НАГЛЯД за додержанням вимог законодавства щодо взаємодії із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у встановленому порядку відповідно до Закону України про споживче кредитування здійснює НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ: <https://bank.gov.ua> або електронна пошта nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму або онлайн для надсилання листа разом із документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

Інформація щодо прийняття повідомлень споживачів фінансових послуг, які відносяться до захищених категорій.

Повідомлення споживачів фінансових послуг про належність їх до захищених категорій приймаються:

1. на адресу ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС»:

- 04053, м.Київ, вулиця Вознесенський узвіз, будинок 10А, кімната 205, або
- на електронну пошту: sonatafinans@gmail.com,
- або за телефоном +38 (095) 769-88-90,

Споживачі фінансових послуг, що відносяться до захищених категорій, вважаються особи, які зазначені в п. 62 Розділу IV Прикінцевих та перехідних положень Закону України «Про споживче

кредитування», а саме:

- 1) військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;
 - 2) військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;
 - 3) члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;
 - 4) особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти;
- Особи, які мають право повідомлення щодо належності споживача фінансових послуг до захищених категорій: 1) позичальник; 2) близькі особи позичальника, його представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію.

