

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Рішення № 13/08/2024
Одноосібного учасника
ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС»
від 13 серпня 2024 року

ПРАВИЛА
про порядок надання коштів у кредит
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФК СОНАТА ФІНАНС»

МІСТО КИЇВ – 2024 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК СОНАТА ФІНАНС», (у подальшому «Товариство») відповідно до Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про споживче кредитування», 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», іншого законодавства України, свого Статуту та Правил, яке 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 коштів та банківських металів у кредит, у тому числі, у своїй діяльності при наданні коштів у кредит юридичним особам та фізичним особам – підприємцям, фізичним особам, дотримується цих Правил, що регулюють порядок надання фінансових послуг.

1.2. Правилами визначаються умови та порядок укладання договорів про надання коштів у кредит 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.

Надання коштів та банківських металів у кредит – фінансова послуга, яка передбачає надання Товариством коштів у кредит на підставі договору про надання коштів у кредит або іншого договору, який має всі ознаки кредитного договору, визначені статтею 1054 Цивільного кодексу України.

Кредит - грошові кошти, які надаються кредитною спілкою як надавачем фінансових послуг (кредитодавцем) особі (позичальнику) у користування на поворотній основі на визначений строк із сплатою процентів.

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.

1.3. 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.

1.4. 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 споживчий кредит надається інформація згідно статті 9 Закону України «Про споживче кредитування», а протягом строку дії договору про споживчий кредит – згідно Статті 11 цього Закону.

1.5. Товариство здійснює надання фінансових послуг, зазначених у п. 1.2. цих Правил, на підставі відповідних договорів, які повинні містити:

- 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;

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;

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

7) розмір фінансового засобу (коштів, банківського металу, фінансового інструменту, боргового зобов'язання та право вимоги боргу, що не віднесені до фінансових інструментів), зазначений у грошовому виразі, 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.

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 про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит)".

1.6. 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.

1.7. 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».

1.8. 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). Згідно Закону України «Про споживче кредитування», якщо в рекламі щодо надання споживчого кредиту зазначається процентна ставка чи будь-які дані, що стосуються загальних витрат за споживчим кредитом, така реклама додатково до вимог, встановлених законодавством про рекламу, повинна містити наступну стандартну інформацію (далі – Стандартна інформація) про:

- 1) максимальну суму, на яку може бути виданий споживчий кредит;
- 2) реальну річну процентну ставку;
- 3) максимальний строк, на який видається споживчий кредит;
- 4) розмір першого внеску у разі надання кредиту для придбання товарів (послуг) у формі оплати з відстроченням або з розстроченням платежу.

Стандартна інформація, яка надається в письмовому вигляді, наводиться однаковим шрифтом та відображається в основному тексті реклами. Розповсюдження реклами з інформацією про можливість надання споживчого кредиту без документального підтвердження кредитоспроможності споживача (позичальника, надання безпроцентного споживчого кредиту, споживчого кредиту під нуль процентів, іншу аналогічну за змістом та сутністю інформацію забороняється.

1.9. 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);

5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

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

2.ЗАГАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗДІЙСНЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ З НАДАННЯ КОШТІВ У КРЕДИТ

Кредитом наданим позичальнику є грошові кошти надані Товариством позичальникові під процент, у розмірі та на умовах, встановлених договором про надання коштів у кредит з дотриманням вимоги повернення коштів та сплати процентів у визначені договором про надання коштів у кредит строки.

Споживчий кредит – грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

2.1. УМОВИ НАДАННЯ КОШТІВ У КРЕДИТ

2.1.1. Класифікуються за такими ознаками:

2.1.1.1.За строком користування:

- з терміном погашення до 3 місяців включно;
- з терміном погашення від 3 місяців до 12 місяців включно;
- з терміном погашення більше 12 місяців, до 36 місяців (включно).

2.1.1.2. За цільовим призначенням:

- комерційні кредити
- споживчі кредити;
- на придбання автомобілів;
- на придбання, будівництво, ремонт, реконструкцію житла;
- інші потреби.

2.1.1.3.За рівнем забезпеченості:

- незабезпечені;
- забезпеченні (застава, порука)
- інші види забезпечення, незаборонені законодавством.

Надалі в цих Правилах, якщо не зазначено інше, використовуються терміни: «договір про споживчий кредит», «загальна вартість кредиту для споживача», «загальний розмір споживчого кредиту», «загальні витрати за споживчим кредитом», «кредитний посередник», «річна процентна ставка», «денна процентна ставка», «споживче кредитування», вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про споживче кредитування».

При цьому, відносини, які виникають між Товариством та споживачами (позичальниками) під час надання споживчих кредитів регулюються Законом України «Про споживче кредитування».

Закон України „Про споживче кредитування” не поширюється на комерційні кредити та кредити надані на ведення підприємницької діяльності.

2.1.1.4. За порядком видачі (типом кредиту):

1) кредит видається однією сумою або частинами;

2.1.1.5. За типом процентної ставки:

1) фіксована;

2.1.1.6. За режимами сплати процентів і основної суми кредиту:

1) кредит зі сплатою процентів і основної суми кредиту в кінці строку дії кредитного договору;

2) кредит з періодичною сплатою процентів і сплатою основної суми кредиту в кінці строку дії кредитного договору;

3) кредит з періодичною сплатою процентів і періодичною сплатою рівних часток основної суми кредиту, які розраховуються шляхом ділення загальної суми наданого кредиту на кількість періодів користування кредитом. При цьому, нарахування і сплата процентів проводиться на залишок заборгованості за кредитом;

4) кредит з періодичною сплатою процентів і основної суми кредиту "рівними долями", за яким передбачається незмінна (однакова) сума платежу протягом всього строку дії договору. Такий платіж включає в себе як проценти, нараховані за користування кредитом, так і частину кредиту. При цьому, питома вага процентів, які нараховуються на залишок основної суми, з кожним наступним платежем зменшується, а питома вага суми кредиту зростає.

Умови договорів поруки мають відповідати вимогам чинного законодавства, зокрема, статті 523, 553-559 Цивільного кодексу України.

Поручителем може бути цивільно-правоздатна і дієздатна особа.

2.1.1.7. За способом надання кредиту:

1) безготівковим шляхом.

2.1.1.8. Визначення розміру процентної ставки, яка встановлюється для окремих видів кредитів, визначених п.п. 2.1.1. цих Правил, відбувається за наступними критеріями – виходячи з потреб Товариства, ринкових тенденцій, кредитного ризику (рівня ризику кредиту), наданого забезпечення, попиту і пропозицій, які склалися на кредитному ринку, строку користування кредитом, розміру облікової ставки НБУ та попереднього досвіду надання кредитів Товариством за умови збереження доходності на рівні, який забезпечує беззбиткову діяльність Товариства.

2.1.1.9. За типом процентна ставка за кредитом є фіксованою.

Фіксована процентна ставка є незмінною протягом усього строку кредитного договору. Встановлений договором розмір фіксованої процентної ставки не може бути збільшено Товариством в односторонньому порядку. Умова договору щодо права Товариства змінювати розмір фіксованої процентної ставки в односторонньому порядку є нікчемною.

Проценти за Договором попередньо визначаються у Розрахунку процентів, що є його Додатком 1 до договору, погашення за кожний фактичний строк користування коштів у

кредитпочинаються з першого дня отримання позичальником суми, а припиняється з остаточним її погашенням.

2.1.2. Сума кредиту визначається з урахуванням платоспроможності позичальника і може змінюватись за домовленістю сторін шляхом внесення відповідних змін до Договору

2.1.2.1. При споживчому кредитуванні обчислюється реальна річна процентна ставка і денна процентна ставка.

2.1.2.1.1. Для цілей обчислення реальної річної процентної ставки визначаються загальні витрати за споживчим кредитом та загальна вартість кредиту для споживача (далі - загальна вартість кредиту) у грошовому виразі згідно „Правил розрахунку небанківськими фінансовими установами України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит” затверджених Постановою Правління Національного банку України № 16 від 11.02.2021 року (далі – Постанова № 16) за такою формулою:

$$ЗВК = ЗРК + ЗВСК,$$

де ЗВК - загальна вартість кредиту;

ЗРК - загальний розмір кредиту, тобто сума коштів, які надані та/або можуть бути надані споживачу за договором про споживчий кредит;

ЗВСК - загальні витрати за споживчим кредитом, тобто витрати споживача, пов'язані з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту, уключаючи проценти за користування кредитом.

Комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги, пов'язані з наданням, обслуговуванням і поверненням кредиту (уключаючи комісії за обслуговування кредитної заборгованості, юридичне оформлення та інші платежі), кредитного посередника та третіх осіб [комісії за розрахунково-касове обслуговування банку, у якому відкритий рахунок кредитної спілки (під час зарахування коштів у рахунок погашення споживчого кредиту), страхові та податкові платежі, збори на обов'язкове державне пенсійне страхування, біржові збори, платежі за послуги державних реєстраторів, нотаріусів та інших осіб, а також інші обов'язкові платежі], до ЗВСК не включаються внаслідок їх відсутності.

До загальних витрат за споживчим кредитом не включаються:

- платежі, що підлягають сплаті споживачем (позичальником) у разі невиконання його обов'язків, передбачених договором про споживчий кредит;

- платежі з оплати товарів (робіт, послуг), які споживач (позичальник) зобов'язаний здійснити незалежно від того, чи правочин укладено з оплатою за рахунок власних коштів споживача чи за рахунок споживчого кредиту.

У договорі про споживчий кредит на дату укладення договору про споживчий кредит зазначаються орієнтовна реальна річна процентна ставка, орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача та денна процентна ставка.

2.1.2.1.2. Реальна річна процентна ставка дорівнює загальним витратам за споживчим кредитом, вираженим у процентах річних від загального розміру виданого споживчого кредиту.

Розмір реальної річної процентної ставки не залежить від способу надання кредиту. Обчислення реальної річної процентної ставки базується на припущенні, що договір про споживчий кредит залишається дійсним протягом погодженого строку та, що Товариство, як

кредитодавець і позичальник як споживач виконують свої обов'язки на умовах та у строки, визначені в договорі про споживчий кредит.

Реальна річна процентна ставка обчислюється відповідно до вимог Постанови № 16, а саме:

Реальна річна процентна ставка за договором про споживчий кредит (далі - реальна річна процентна ставка) розраховується в процентах з використанням такої формули:

$$\text{ЧСК} = \sum_{i=1}^n \frac{\text{Потік}_i}{(1+d)^i},$$

де ЧСК - чиста сума кредиту, тобто сума коштів, які видаються споживачеві або перераховуються на його рахунок в момент видачі кредиту, розрахована як загальний розмір кредиту (ЗРК), який визначено згідно з умовами договору про споживчий кредит, мінус сума всіх платежів споживача за додаткові та/або супутні послуги за кредитом на дату видачі кредиту, уключаючи комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги кредитної спілки, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, сплачені за рахунок власних коштів споживача та за рахунок споживчого кредиту. Зважаючи на відсутність платежів споживача за додаткові та/або супутні послуги за кредитом на дату видачі кредиту, уключаючи комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги кредитної спілки, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, сплачені за рахунок власних коштів споживача та за рахунок споживчого кредиту ЧСК дорівнює ЗРК.

d - реальна річна процента ставка, яка точно дисконтує всі майбутні грошові платежі споживача за кредитом до чистої суми виданого кредиту;

Σ - знак суми;

t - порядковий номер періоду дії договору про споживчий кредит (місяць або день);

n - загальна залишкова кількість періодів дії договору про споживчий кредит (місяців або днів) на дату розрахунку;

Потік_i - сума коштів, яку споживач сплачує кредитній спілці, кредитному посереднику (за наявності) та третім особам за споживчим кредитом. До Потоку включаються платежі в погашення основного боргу за споживчим кредитом, проценти за користування ним, комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги кредитодавця, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, які сплачуються відповідно до умов отриманого кредиту та пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту. Зважаючи на відсутність комісій та інших обов'язкових платежів за додаткові та/або супутні послуги кредитної спілки, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, які пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, до Потоку включаються платежі в погашення основного боргу за споживчим кредитом та проценти за користування ним.

2.1.2.1.3. Товариство надає споживачу детальний перелік складових загальної вартості кредиту у вигляді графіка платежів (згідно зі строковістю, зазначеною у договорі про споживчий кредит, - за кількістю днів, щомісяця, щокварталу) у розрізі сум погашення основного боргу, сплати процентів за користування кредитом, вартості всіх додаткових та/або супутніх послуг Товариства як кредитодавця, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб за кожним платіжним періодом за формою, наведеною у додатку 2 Постанови № 16, в таблиці обчислення

загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, а саме:

Таблиця:

№ з/п	Дата видачі кредиту/дата платежу	Кількість днів у розрахунковому періоді	Чиста сума кредиту/сума платежу за розрахунковий період, грн.	Види платежів за кредитом												Реальна річна процентна ставка, %	Загальна вартість кредиту, грн
				сума кредиту за договором /погашення суми кредиту	проценти за користування кредитом за	платежі за додаткові та/або супутні послуги											
						кредитної	комісія за надання кредиту	інші послуги кредитодавця ¹	кредитного посередника (за наявності)	третіх осіб							
											обслуговування	інша плата за послуги кредитного посередника ¹	розрахунково-касове обслуговування	послуги нотаріуса	послуги оцінювача		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
		x			x											x	x
2																x	x
																x	x
п																x	x
Усього																	

При цьому,

1. У рядку 1 Таблиці зазначаються:

1) у колонці 2 - дата видачі кредиту;

2) у колонці 4 - чиста сума кредиту (далі - ЧСК) зі знаком мінус, розрахована згідно п. 4

Додатку до договорів про споживчий кредит ;

3) у колонці 5 - сума кредиту згідно з договором про споживчий кредит;

4) у колонках 7-16 - усі платежі споживача за розрахунковий період у гривнях, пов'язані з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту.

2. У рядках 2 - ... n Таблиці зазначаються:

1) у колонці 2 - дата платежу споживача;

2) у колонці 3 - кількість днів у розрахунковому періоді, що визначається як календарна кількість днів між датами платежів споживача згідно зі строковістю, зазначеною в договорі про споживчий кредит;

3) у колонці 4 - сума платежу за розрахунковий період у гривнях, яка складається із суми платежів, зазначених у колонках 5-16;

4) у колонках 5-16 - усі платежі споживача за розрахунковий період у гривнях, пов'язані з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту;

5) у колонці 17 - реальна річна процентна ставка у відсотках річних, для розрахунку якої використовується функція XIRR програмного продукту Microsoft Excel (OpenOffice) за даними, зазначеними в колонках 2 і 4 таблиці;

6) у колонці 18 - загальна вартість кредиту, визначена як сума платежів споживача, зазначених у колонках 5-16 рядка "Усього".

2.1.2.1.4. Денна процентна ставка розраховується у процентах за формулою:

$$\text{ДПС} = (\text{ЗВСК} / \text{ЗРК}) / t \times 100\%, \text{ де}$$

ДПС - денна процентна ставка;

ЗВСК - загальні витрати за споживчим кредитом;

ЗРК - загальний розмір кредиту;

t - строк кредитування у днях.

Максимальний розмір денної процентної ставки не може перевищувати 1 %.

2.2. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРУ ТА ДІЇ ЩО ПЕРЕДУЮТЬ ЙОГО УКЛАДЕННЮ.

2.2.1. Умови надання споживчих кредитів позичальникам, відповідно до п. 2.1. цих Правил (далі – наявні та можливі схеми споживчого кредитування, в тому числі), разом із іншою інформацією, необхідною для отримання споживчого кредиту Товариство розміщує на своєму офіційному веб-сайті.

Споживач перед укладенням договору про споживчий кредит 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. Кредитна спілка не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості. Програмний застосунок (мобільний додаток), для надання послуг Товариством не використовується.

2.2.2. Перед укладенням договору про надання споживчого кредиту, Товариство безоплатно у письмовій формі (у паперовому вигляді) за спеціальною формою (Інформація, яка надається споживачу перед укладенням договору про надання споживчого кредиту), 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.

Інформація про платежі, що надається споживачу Товариством у паспорті споживчого кредиту, обов'язково має включати базу розрахунку платежів.

За наявності різних способів надання споживчого кредиту, надана споживачу інформація має містити застереження про те, що використання інших способів надання кредиту може мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки.

За наявності необхідності укладення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, інформація, що надається Товариством споживачу, має містити відомості про перелік осіб, яких Товариство визначила для надання відповідних послуг (за наявності), а також орієнтовна вартість таких послуг. У разі відсутності у Товаристві інформації про вартість певної додаткової та/або супутньої послуги, що надаватиметься споживачу третьою особою та є обов'язковою для отримання кредиту, орієнтовна вартість такої послуги визначається за аналогічними, вже укладеними Товариством договорами про споживчий кредит 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.

У разі якщо окремі умови надання споживчого кредиту, визначені у паспорті споживчого кредиту, діятимуть протягом частини строку користування споживчим кредитом, Товариство повідомляє споживача про такі умови, строк їх дії та порядок інформування про їх зміну.

2.2.3. 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 про споживчий кредит 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.

Інформація, наведена у паспорті споживчого кредиту, викладається шрифтом одного розміру і типу та в одному форматі друку. За бажанням споживача зазначена інформація може бути надана йому на належному йому електронному носії інформації або електронною поштою. Друкування інформації, наведеної у паспорті споживчого кредиту шрифтом меншого розміру, ніж основний текст, злиття кольору шрифту з кольором фону тощо забороняється.

2.2.4. 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 щодо споживчого кредиту підтверджуються у порядку, визначеному п. 2.2.3 цих Правил.

2.2.5. На вимогу споживача Товариство безоплатно надає йому копію проекту договору про споживчий кредит 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.

2.2.6. У разі ненадання інформації визначеної у п. 2.2.4 цих Правил або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації щодо споживчого кредиту, загальний розмір кредиту за яким перевищує розмір однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, Товариство несе відповідальність у порядку та розмірі, визначених законом.

Споживач (позичальник), який внаслідок ненадання йому наведеної у п. 2.2.4 цих Правил інформації щодо споживчого кредиту, встановленої на день укладення кредитного 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.

2.2.7. Перед укладенням договору про надання кредиту, який не є споживчим, Товариство безоплатно у письмовій формі (у паперовому вигляді) за спеціальною формою (Інформація, яка надається клієнту перед укладенням договору про надання кредиту), 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.

2.2.8. За бажанням Позичальник має право достроково повернути кредитні кошти, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних виплат.

2.2.9. 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.

2.3. ПОРЯДОК НАДАННЯ КРЕДИТІВ ПОЗИЧАЛЬНИКАМ

2.3.1. Умови договору про надання коштів у кредит.

2.3.1.1. У споживчому кредитному договорі крім положень, визначених п. 1.5. цих Правил, зазначаються:

- 1) тип кредиту (кредит, мета отримання споживчого кредиту);
- 2) загальний розмір наданого споживчого кредиту;
- 3) порядок та умови надання споживчого кредиту;
- 4) строк, на який надається споживчий кредит;
- 5) необхідність укладення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням споживчого кредиту (за наявності);
- 6) види забезпечення наданого споживчого кредиту (якщо кредит надається за умови отримання забезпечення);
- 7) процентна ставка за споживчим кредитом, її тип (фіксована), порядок її обчислення, у тому числі порядок зміни, та сплати процентів;

8) денна процентна ставка, її розрахунок та загальні витрати за споживчим кредитом, орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача на дату укладення договору про споживчий кредит. У разі відсутності у кредитодавця інформації про вартість певної додаткової та/або супутньої послуги, що надається споживачу третьою особою під час укладення договору про споживчий кредит, орієнтовна вартість такої послуги визначається відповідно до абзаців п'ять та шість пункту 2.1.2. цих Правил. Усі припущення, використані для обчислення орієнтовної реальної річної процентної ставки та/або орієнтовної загальної вартості кредиту, повинні бути зазначені.

9) порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, та інших платежів (за наявності), включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів .

10) 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 про споживчий кредит;

11) порядок та умови відмови від надання та одержання споживчого кредиту;

12) порядок дострокового повернення споживчого кредиту;

13) заборона Товариству повідомляти інформацію про укладення споживачем договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього договору, крім випадків повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям споживача, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам споживача із дотриманням вимог частини шостої статті 25 цього Закону, за умови наявності у договорі про споживчий кредит волевиявлення споживача щодо передачі зазначеної інформації;

16) право споживача на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

Умови договору про споживчий кредит, які обмежують права споживача порівняно з правами, встановленими Законом України „Про споживче кредитування”, є нікчемними.

Договір про споживчий кредит, укладений з порушенням вимог цього пункту, є нікчемним.

Умови договору про споживчий кредит також повинні відповідати вимогам, встановленим 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)».

2.3.2. У інших кредитних договорах, крім положень, визначених п. 1.5. цих Правил, зазначаються:

- 1) порядок нарахування та сплати процентів (методи нарахування процентів, періодичність сплати процентів та форму розрахунку, інше);
- 2) інформація про забезпечення кредиту;
- 3) графік платежів, у якому зазначається порядок повернення основної суми кредиту та погашення процентів за ним;
- 4) строк протягом якого Товариство зобов'язане надати кредит позичальнику.

2.3.3. Примірний договір про надання коштів у кредит затверджується Рішенням одноосібного учасника ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС» з урахуванням вимог і умов цих Правил.

Для отримання кредиту позичальник надає Товариству відповідну заяву. Заява про надання кредиту повинна містити інформацію про особу позичальника, місце проживання, номери телефонів, місце роботи, інформацію щодо кредиту, а саме сума кредиту, строк користуванням кредитом, призначення кредиту, запропоноване забезпечення, а також інформацію щодо виконання позичальником зобов'язань за кредитними операціями, включаючи зобов'язання перед іншими кредитодавцями; згоду позичальника 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 цього кредиту, визначеної Законом України "Про організацію формування та обігу кредитних історій", інформацію щодо наявності заборгованості за кредитами, отриманими у Товаристві у пов'язаних та/або асоційованих Товариства тощо.

Визначення Товариством можливості укладення договору про споживчий кредит здійснюється на підставі споживача (позичальника), у тому числі з використанням засобів дистанційного зв'язку, та оцінки кредитоспроможності – споживача (позичальника). Розгляд заяви про укладення договору про споживчий кредит здійснюється Товариством безоплатно.

Обов'язковою умовою для укладення договору про споживчий кредит є згода споживача, надана за спеціальною формою 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 цього кредиту, визначеної Законом України "Про організацію формування та обігу кредитних історій". Відсутність такої згоди споживача має наслідком відмову Товариства в укладенні договору та здійсненні кредитної операції.

Щодо кредитів, які не є споживчими, Товариство має право відмовитися від укладання відповідного кредитного договору у разі відмови клієнта надати згоду на доступ до його кредитної історії та/або на передачу інформації до бюро кредитних історій про кредитний договір з таким клієнтом, якщо інше не встановлено законом.

2.3.4. Кредитні договори та договори забезпечення повинні бути укладені в письмовій формі, відповідно до вимог цивільного законодавства України. Недійсність договору забезпечення не тягне за собою недійсності основного зобов'язання – кредитного договору.

Не вважається пропозицією укласти договір про споживчий кредит застереження про можливість надання кредиту під час придбання товару (послуги). Вимагати від споживача укладення договору про споживчий кредит як обов'язкової умови придбання будь-яких товарів чи послуг у Товаристві або у її спорідненої чи пов'язаної особи забороняється.

2.3.5. Товариство здійснює нарахування процентів за користування кредитами на підставі кредитних договорів з дотриманням вимог МСФЗ в останній день кожного місяця та в день, визначений умовами укладеного з позичальником договору. Нарухування процентів за договорами кредиту відбувається за кожний фактичний строк користування кредитом і починається з дня отримання або з наступного дня отримання позичальником суми кредиту, або на а припиняється в день остаточного розрахунку за кредитом. Для цілей розрахунку процентів за кредитом використовується календарний рік, що складається з 365/366 днів.

2.3.6. До укладення договору про кредит, включаючи споживчі кредити, Товариство зобов'язане використовуючи свої професійні можливості, оцінити 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 споживача, та, за необхідності, на основі інформації, законно отриманої з інших джерел.

Оцінка кредитоспроможності клієнта включає в себе аналіз:

- документів, перелік яких, встановлений для отримання кредиту;
- інформації про клієнта, включаючи інформацію з офіційних джерел, визначених законодавством.

Для проведення оцінки кредитоспроможності клієнт надає Товариству копії та оригінали (для огляду) наступних документів з дотриманням наступних вимог до їх змісту:

- заяву про надання кредиту (повинна містити суму кредиту, необхідну позичальнику; строк такого кредиту та його цільове призначення);
- паспорт або документ, що його заміняє (паспорт повинен відповідати вимогам Положення про паспорт громадянина України, затвердженого Постановою ВР України від 02.09.1993 р. № 3423-XII; Закону України „Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус”, документи, що його заміняють повинні відповідати по формі та змісту відповідним нормативно-правовим актам України);
- реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію 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 контролюючий орган і мають відмітку у паспорті);
- документ, що підтверджує отримані позичальником доходи (такими документами вважається - довідка про заробітну плату/пенсію за останні 3-6 місяців, довідка про доходи, яка надається власне позичальником та/або Податкова декларація платник єдиного податку – фізичної особи підприємця за останні два квартали та/або Річна податкова декларація про майновий стан та доходи, тощо);
- у випадку розгляду сукупного сімейного доходу - документи, що підтверджують отримані доходи членами родини (такими документами вважається - довідка про заробітну плату/пенсію за останні 6 місяців та/або Податкова декларація платник єдиного податку – фізичної особи підприємця за останні два квартали та/або Річна податкова декларація про майновий стан та доходи тощо);
- у випадку, якщо клієнт одружений (ст. 65 Сімейного кодексу України та ст. 31 Цивільного кодексу України) - згода другого з подружжя на укладання кредитного договору та окремих договорів забезпечення кредиту у разі їх наявності (зазначена згода має бути надана в довільній письмовій формі, написана та підписана особисто другим з подружжя, із зазначенням суми, строку та цільового призначення кредиту).

При наданні комерційних кредитів клієнт, крім документів зазначених в абзаці 2 цього підпункту, надає Товариству належним чином завірені копії та оригінали документів (для огляду): виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (Свідоцтво про державну реєстрацію), наявні ліцензії, дозволи, фінансову та/або іншу звітність тощо. Копії документів додаються до заяви про надання кредиту. Всі документи за формою та змістом повинні відповідати вимогам, встановленим до таких документів відповідними нормативно-правовими актами України

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 про кредит, зокрема, споживчий.

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

Інформація про клієнта, отримана Товариством у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору про споживчий кредит, може бути передана третім особам без згоди споживача лише у випадках і порядку, передбачених законом.

При наданні комерційних кредитів клієнт, крім документів зазначених в абзацах 6-11 цього підпункту документів, надає Товариству належним чином завірені копії та оригінали документів (для огляду): виписка/витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, наявні ліцензії, дозволи, фінансову та/або іншу звітність тощо. Копії документів додаються до заяви про надання кредиту. Всі документи за формою та змістом повинні відповідати вимогам, встановленим до таких документів відповідними нормативно-правовими актами України.

Перелік документів, необхідний для проведення аналізу кредитоспроможності позичальника може бути змінений. У випадку недостатності інформації в наданих документах для прийняття рішення про надання кредиту Товариство має право вимагати від позичальника надання й інших документів, крім перелічених вище.

2.3.7. За результатами розгляду поданих документів директором ухвалюється рішення по задоволенню чи відхиленню позичальника.

2.3.8. Строки розгляду заяв про надання кредитів та прийняття рішень по ним встановлюються в залежності від виду кредиту, а саме:

комерційні кредити - від 1 - до 30 днів;

кредити, надані на придбання, будівництво, ремонт та реконструкцію нерухомого майна – від 1 до 30 днів;

споживчі кредити, у тому числі,

- придбання автотранспорту – від 1 до 5 днів;

- інші потреби – від 1 до 5 днів.

2.3.9. У разі відмови Товариством від укладення договору про споживчий кредит на підставі інформації, отриманої з офіційних джерел, визначених законодавством, зокрема з бюро кредитних історій, споживачу (позичальнику) безоплатно надається відповідна інформація із зазначенням таких джерел, за його бажанням - у письмовій формі.

2.3.10. Після укладення договору про споживчий кредит Товариство на вимогу споживача (позичальника), 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 Товариством, зокрема інформацію про платежі за цим договором, які сплачені, які належить сплатити, дати сплати або періоди у часі та умови сплати таких сум (за можливості зазначення таких умов), а також іншу інформацію, надання якої передбачено Законом України «Про споживче кредитування», іншими актами законодавства, а також договором про споживчий кредит.

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), споживачу

(позичальнику) також у строк, визначений цим договором, надається довідка у якій зазначаються: стан заборгованості на певну дату, оборот коштів за період часу, за який зроблена довідка, заборгованість на початок періоду, за який зроблена довідка, заборгованість на кінець періоду, за який зроблена довідка, дати і суми здійснення операцій споживачем (позичальником), застосована до проведених споживачем (позичальником) операцій процентна ставка, будь-які інші платежі, застосовані до проведених споживачем (позичальником) операцій, та/або будь-яка інша інформація, передбачена договором про споживчий кредит.

2.3.11. У разі якщо сторони договору про споживчий кредит мають намір збільшити загальний розмір кредиту, Товариство зобов'язане оцінити кредитоспроможність споживача (позичальника) відповідно до вимог пп. 2.3.6. – 2.3.8. цих Правил.

2.3.12. Будь-які пропозиції Товариства про зміну умов договору про споживчий кредит, визначених п.п. 2.4.1.1. цих Правил, повинні здійснюватися шляхом направлення Товариством споживачу (позичальнику) повідомлення в такий спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення. Умова договору про надання споживачу (позичальнику) пропозицій про зміну зазначених умов договору іншим чином, ніж таким, що дає можливість встановити дату відправлення повідомлення, є нікчемною.

Пропозиції Товариства споживачу (позичальнику) про зміни інші, ніж зміна умов договору про споживчий кредит, визначених п.п. 2.3.1.1. цих Правил, повинні надаватися у спосіб та строки, передбачені договором про споживчий кредит.

Зміна умов договору про споживчий кредит можлива тільки за згодою сторін. Умова договору про споживчий кредит про можливість внесення до договору змін в односторонньому порядку є нікчемною.

2.3.13. Забороняється у будь-який спосіб ускладнювати прочитання споживачем (позичальником) реальної річної процентної ставки та загальної вартості кредиту для споживача (позичальника), зазначених у договорі про споживчий кредит або в додатку до такого договору, у тому числі шляхом друкування його шрифтом меншого розміру, ніж основний текст, злиття кольору шрифту з кольором фону.

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

2.3.15. Укладення договору про споживчий кредит не пов'язано з вимогою укладення договорів про надання додаткових та/або супутніх послуг із конкретною третьою особою.

2.3.16. 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.

2.3.17. Усі не врегульовані цими Правилами правовідносини, зокрема, щодо споживчого кредитування, регулюються чинним законодавством України.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ НАДАНИХ КРЕДИТІВ ТА СУПРОВОДЖЕННЯ ПРОСТРОЧЕНИХ ТА БЕЗНАДІЙНИХ КРЕДИТІВ.

3.1. З метою нагляду за своєчасністю сплат за наданими кредитами та оперативного планування руху грошових потоків Товариство веде належний аналітичний облік. Обов'язки щодо організації моніторингу наданих та супроводження прострочених кредитів, безнадійних кредитів покладаються на відповідальну особу.

3.2. У випадку виявлення прострочених кредитів Товариство вживає заходи, передбачені в п. 3.4. – 3.6. цих Правил з урахуванням вимог Закону України «Про споживче кредитування» щодо врегулювання простроченої заборгованості.

3.4. З моменту виявлення простроченості за кредитом (затримання позичальником сплати частини кредиту та/або процентів) Товариство повинна вжити наступні заходи для добровільного виконання позичальником своїх договірних зобов'язань з урахуванням вимог Розділу 12 цих Правил:

в термін до 5 календарних днів прострочення – здійснює позичальникові нагадування про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі;

в термін до 15 календарних днів прострочення платежу надсилає позичальнику лист – нагадування;

в термін від 15 до 30 днів прострочення – лист – попередження, поручителям – листи повідомлення;

щодо споживчих кредитів надсилає позичальнику щонайменше через один календарний місяць, а за кредитом, забезпеченим іпотекою, та за кредитом на придбання житла – щонайменше через два календарні місяці, рекомендовані листи із зазначенням вимоги про здійснення таких платежів або повернення кредиту протягом 30 календарних днів, а за кредитом, забезпеченим іпотекою, та за кредитом на придбання житла – 60 календарних днів з дня одержання від кредитної спілки повідомлення про таку вимогу.

3.5. У випадку, якщо попередні заходи не призвели до сплати боргу, Товариство вдається до дій, що спрямовані на стягнення боргу в примусовому порядку. Перед їх вчиненням Товариство:

1) визначає на підставі кредитного договору суму заборгованості, включаючи також, якщо це передбачено умовами договору суми штрафних санкцій. При цьому, за рішенням може застосовуватися зупинення нарахування процентів та/або реструктуризація заборгованості.

2) визначає шляхи звернення стягнення на забезпечення кредиту, включаючи всі види забезпечення визначені у кредитному договорі та окремих договорах застави, поруки (за їх наявності).

3) вживає заходи для встановлення місцезнаходження позичальника.

Стягнення боргу в примусовому порядку здійснюється з використанням відповідних правових механізмів та процесуальних форм, передбачених чинним законодавством.

3.6. В окремих випадках за обґрунтованим рішенням може бути відстрочення застосування щодо позичальника заходів примусового стягнення боргу з дотриманням передбачених законодавством процесуальних строків.

3.7. Товариство здійснює супроводження безнадійних кредитів у наступному порядку:

За наявності підстав, за поданням до директора може бути прийняте обґрунтоване рішення про відстрочення визнання простроченого кредиту безнадійним. Подання має містити обґрунтування та документальне підтвердження можливості повернення позичальником кредиту.

Після прийняття рішення про відстрочення визнання простроченого кредиту, за яким прострочення перевищує 12 місяців, безнадійним, Товариство вживає заходи для виконання позичальником своїх договірних зобов'язань за таким простроченим кредитом:

– у разі відсутності платежів по кредиту протягом двох місяців Товариство надсилає позичальнику та/або поручителю/майновому поручителю/заставаодавцю (у разі наявності) рекомендовані листи – попередження.

– у разі відсутності платежів по кредиту протягом трьох місяців Товариство здійснює заходи, передбачені п. 3.5. цих Правил, з урахуванням строку позовної давності.

Товариство супроводжує безнадійні кредити шляхом здійснення наступних заходів для виконання позичальником та/або поручителем/майновим поручителем/заставадавцем договірних зобов'язань:

1) щодо прострочених кредитів, за якими прострочення перевищує 12 місяців, крім випадків, коли Товариством прийнято обґрунтоване рішення про відстрочення визнання кредиту безнадійним:

Товариство:

- протягом одного місяця з дня визнання кредиту безнадійним – здійснює позичальникові нагадування про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі;

- протягом двох місяців з дня визнання кредиту безнадійним – надсилає позичальнику, та/або поручителю/майновому поручителю/заставадавцю (у разі наявності) листи – нагадування.

У разі відсутності платежів по кредиту протягом трьох місяців з дня визнання кредиту безнадійним, Товариство здійснює заходи передбачені п. 3.5. цих Правил, з урахуванням строку позовної давності.

2) щодо прострочених, за якими є документальне підтвердження про неможливість стягнення, та прострочених кредитів, за якими прийнято обґрунтоване рішення про визнання кредиту безнадійним:

- товариство, у разі наявності виконавчого документу про стягнення заборгованості за безнадійним кредитом щороку звертається до державної виконавчої служби із заявою про примусове стягнення заборгованості з боржника (в межах строків пред'явлення виконавчих документів до виконання) та кожні півроку здійснює перевірку наявності обставин, що унеможливають стягнення заборгованості, або обставин, що стали підставою для прийняття кредитним комітетом обґрунтованого рішення про визнання кредиту безнадійним;

- у разі відсутності судового рішення про стягнення заборгованості Товариство звертається до суду з позовом про стягнення заборгованості (в межах строку позовної давності). Крім того кожні три місяці здійснюється перевірка наявності обставин що унеможливають стягнення заборгованості або обставин, що стали підставою для прийняття обґрунтованого рішення про визнання кредиту безнадійним.

3) щодо прострочених кредитів, за якими минув строк позовної давності Товариство кожні шість місяців має право здійснювати нагадування позичальникові про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі та надсилає позичальнику та/або поручителю (у разі наявності) листи – вимоги (крім споживчих кредитів).

4. ПОРЯДОК ФОРМУВАННЯ РЕЗЕРВУ НА МОЖЛИВІ ВТРАТИ.

4.1. З метою недопущення збитків від неповернення боргу через неплатоспроможність Боржника, оцінка ризиків здійснюється Товариством самостійно за всіма Договорами.

4.2. При визначенні величини заборгованості для розрахунку резерву, сума зобов'язань Боржника за кожною операцією зменшується на вартість прийнятого забезпечення (застави майна та/або майнових прав).

4.3. Податковий облік формування резерву регулюється згідно чинного законодавства України.

5. ПОРЯДОК ОБЛІКУ УКЛАДЕНИХ ТА ВИКОНАНИХ ДОГОВОРІВ З НАДАННЯ КОШТІВ У КРЕДИТ

5.1. Товариство має облікову та реєструючу систему договорів, укладених Товариством, створюється відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.

5.2. Реєстрація договорів 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:

- номер запису за порядком;
- дата і номер укладеного договору в хронологічному порядку;
- найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи – підприємця;
- ідентифікаційний код юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи - підприємця (для фізичних осіб - підприємців, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті, - серія та номер паспорта);
- розмір фінансового активу в грошовому виразі згідно з умовами договору про надання фінансових послуг та дата зарахування (перерахування) фінансового активу на поточний рахунок фінансової установи;
- дата закінчення строку дії договору (дата анулювання або припинення дії договору).

У картках обліку виконання договорів обов'язково зазначається така інформація:

- номер картки;
- дата укладення та строк дії договору;
- найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи - підприємця;
- ідентифікаційний код юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи - підприємця (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті, - серія та номер паспорта);
- вид фінансового активу, який є предметом договору;
- відомості про отримані (видані) грошові кошти та/або фінансові активи, а саме:
 1. Дата отримання (видачі) грошових коштів та/або фінансових активів;
 2. Сума грошових коштів та/або розмір фінансових активів згідно з договором;
 3. Сума винагороди;
 4. Сума інших нарахувань згідно з умовами договору;
 5. Загальна сума та/або розмір фінансових активів, одержаних на дату заповнення картки.

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

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

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

6.1.1. Окремі документи Товариства використовуються в роботі лише тих структурних підрозділів Товариства, які уповноважені здійснювати користування такими документами відповідно до своїх функціональних (службових) обов'язків на підставі відповідних статутних документів Товариства та відповідно до своїх службових обов'язків;

До документів з обмеженим доступом відносяться наступні документи, які не підлягають опублікуванню та публічному поширенню:

- Протоколи засідань ревізійної комісії;
- Рішення посадової особи про надання фінансової послуги;
- Звітність до органів державної влади за винятком інформації, яка підлягає опублікуванню, відповідно до вимог чинного законодавства;
- Договори з клієнтами Товариства та їх особові справи;
- Кадрові документи;
- Вхідна та вихідна кореспонденція Товариства;
- Документи по фінансовому моніторингу відповідно до окремих внутрішніх положень і документів Товариства.

6.1.2. Документи з обмеженим доступом, що зберігаються в Товаристві, видаються виконавцям для тимчасового користування тільки у приміщення Товариства. Документи Товариства з обмеженим доступом надаються у тимчасове користування тільки таким стороннім особам, які є повноважними представниками компетентних органів державної влади з дотриманням вимог законодавства. На видану справу заводиться картка-замінник справи, у якій зазначається номер справи, підрозділ Товариства, яким було укладено договір, номер договору, дата його укладення, а також кому видана справа, дата її повернення.

6.2. Всі документи повинні знаходитися в приміщення, а випадках, передбачених законодавством, - у сейфі, що унеможливує їх викрадення, псування або знищення.

До службової інформації відноситься будь-яка інформація про укладені договори про надання фінансових послуг або інформація, пов'язана із розглядом документів щодо надання фінансових послуг, наявна у Товаристві, що не є загальнодоступною, і яка ставить осіб, що володіють такою інформацією в силу свого службового становища, трудових обов'язків або договору, укладеного з Товариством, у переважне становище в порівнянні з іншими особами (далі - службова інформація).

Особи, що володіють службовою інформацією, пов'язаною із наданням фінансової послуги, не мають права передавати її третім особам.

Порядок роботи зі службовою інформацією, яка відноситься до відомостей конфіденційного характеру, регламентується на підставі розпоряджень Керівника Товариства та здійснюється у відповідності до Статуту Товариства та чинного законодавства України.

Співробітники (посадовці) Товариства не мають права використовувати в особистих цілях і/або передавати не уповноваженим на те особам службову інформацію.

6.3. Процедура захисту робочих місць співробітників Товариства і місць зберігання документів, що містять службову інформацію, від безперешкодного доступу, спостереження й неправомірного використання, передбачає наступні заходи:

- розміщення робочих місць співробітників Товариства таким чином, щоб виключити можливість несанкціонованого перегляду документів і інформації, відбитої на екранах моніторів;

- використання надійних систем захисту службової інформації від неправомірного використання, що охороняють від втрати інформації, витоку службової інформації;
- розміщення документів, що містять службову інформацію, у режимних приміщеннях, доступ у які обмежений технічними засобами;
- використання процедури здачі й приймання під охорону режимних приміщень по закінченню робочого дня, а також використання для цього технічних засобів контролю доступу;
- зберігання документів, що містять службову інформацію, у сейфах, шафах (як правило, металевих), файл-боксах або в спеціально обладнаних приміщеннях, що виключають несанкціонований доступ до службової інформації і її неправомірне використання;
- регулярне проведення перевірок дотримання заходів, що забезпечують конфіденційність діловодства, у тому числі місць зберігання документів, що містять службову інформацію;
- доставка документів, що містять службову інформацію засобами, що мінімізують несанкціонований доступ до неї і її неправомірне використання;
- укладення договорів про нерозголошення конфіденційної інформації.

6.4. Віднесення, порядок доступу та умови припинення доступу до інформації з обмеженим доступом здійснюється у відповідності із рішенням Керівника Товариства у порядку, встановленому законодавством.

6.5. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, в межах їх повноважень, визначених законодавством, на підставі письмового запиту, мають право на отримання службової інформації виключно у відповідності до вимог чинного законодавства України.

6.6. 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.

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

6.8. На вимогу Клієнта, уповноважена особа Товариства зобов'язана надати інформацію згідно з вимогами частини 5 статті 6 Закону України "Про фінансові послуги фінансові компанії", Закону України «Про інформацію» та інших законодавчих актів, щодо надання інформації Клієнту та/або розкриття інформації державним органам.

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

7.1. За рішенням одноосібного учасника Товариства 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).

7.2. Порядок проведення:

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

- 4) 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;
- 5) отримувати необхідні пояснення в письмовій чи усній формі від працівників;
- 6) перевіряти розрахунково-касові документи, правочини, фінансову і статистичну звітність, іншу документацію, а у разі необхідності - перевіряти наявність майна;
- 7) підготовка та своєчасне подання звітів та повідомлення про виявлені під час проведення цього внутрішнього аудиту (контролю) недоліки та ризики;

7.3. 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.

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

8.1 Договори про надання коштів у кредит, зберігаються протягом п'яти років після виконання взаємних зобов'язань або припинення договору. Додатки до договорів зберігаються разом з відповідними договорами, якщо інше не встановлено законодавством.

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.

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

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

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

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

8.1. Посадові особи Товариства, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з клієнтами, укладання та виконання договорів зобов'язані:

- виконувати свої посадові обов'язки на підставі посадових інструкцій, цих Правил та внутрішніх регламентуючих документів Товариства;
- керуватись у своїй роботі чинним 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 майнову відповідальність.

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

8.3. Ступінь відповідальності посадових осіб, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з клієнтами, укладання та виконання договорів, визначається відповідно до положень чинного законодавства.

9. ПОРЯДОК МОНІТОРИНГУ

9.1. Уповноважені особи Товариства, які безпосередньо здійснюють моніторинг наданих коштів у кредит, повинні дотримуватись вимог відповідних нормативно-правових актів про боротьбу з відмиванням доходів, одержаних злочинним шляхом.

10. ПОРЯДОК ТА ВИМОГИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА СПОЖИВЧИМ КРЕДИТОМ

10.1. 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 (telefonні 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.

10.1.1. 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.

10.1.2. 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.

10.1.3. 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.

10.2. 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.

10.3. 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).

10.4. 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. 12.3 цих Правил, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит 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.

10.6. 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

10.7. 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 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 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит;

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

д) правового статусу договору про споживчий кредит;

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 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 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, 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 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;

б) 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

13) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит 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 про споживчий кредит;

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, включаючи 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 про споживчий кредит, 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 про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

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

10.8.1. 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 про споживчий кредит (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 про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит.

10.8.2. Споживач має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, персональні дані яких передаються шляхом надання нового інформаційного повідомлення.

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

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.

10.8.5. 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.

10.10 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 про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону України «Про споживче кредитування», здійснюються виключно за рахунок коштів Товариства.

10.11. З ініціативи Товариства не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п. 1) п. 12.1 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.

10.12. 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 [розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит 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 про споживчий кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит 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.

11. ПОРЯДОК ТА СПОСІБ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

11.1 Датою виникнення Заборгованості за отриманим кредитом є наступний календарний день після настання належної дати платежу, що визначена Графіком платежів. Позичальник зобов'язаний повністю повернути суму отриманого кредиту, нарахованих процентів за користування кредитом відповідно до умов, що встановлені Договором та Графіком платежів, та сплатити нараховану неустойку, якщо вона була нарахована відповідно до умов цього Договору.

Заборгованість підлягає сплаті шляхом перерахування грошових коштів Позичальником на поточний рахунок Кредитодавця, що зазначений в Договорі одним із наступних способів:

- ініціювання переказу коштів з будь-якої платіжної картки ;
- здійснення платежу через будь-яку банківську установу на поточний рахунок Кредитодавця, зазначений в цьому Договорі.

При цьому Позичальник підтверджує, що він повідомлений та розуміє, що відповідно до Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», внутрішньобанківський переказ виконується в строк до двох операційних днів, а міжбанківський переказ виконується в строк до трьох операційних днів, в зв'язку з чим фактичне погашення Заборгованості за Договором може відбутися в будь-який день в межах вищезазначених строків, що може спричинити прострочення виконання грошових зобов'язань Позичальника за цим Договором.

Усі ризики, пов'язані з безготівковим перерахуванням (зарахуванням) грошових коштів в рахунок сплати заборгованості за Договором, несе Позичальник, в тому числі і коли оплата була здійснена з платіжної картки, яка не належить Позичальнику.

Зарахування грошових коштів на виконання зобов'язань Позичальника відповідно до Договору здійснюється в наступній послідовності:

- 1) у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума кредиту та прострочені проценти за користування кредитом, при цьому, відповідно до ст.534 ЦК України погашення суми кредиту відбувається після повного погашення процентів за користування кредитом;

2) у другу чергу сплачуються сума кредиту та проценти за користування кредитом, при цьому, відповідно до ст.534 ЦК України погашення суми кредиту відбувається після повного погашення процентів за користування кредитом;

3) у третю чергу сплачуються інші платежі відповідно до Договору.

11.2 Щодо можливості та умов дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів, повідомляємо:

11.2.1.Позичальник, в будь-який час повністю або частково достроково має право повернути кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних платежів;

Якщо Позичальник скористався правом повернення кредиту шляхом збільшення періодичних платежів, здійснити відповідне коригування зобов'язань Позичальника у бік їх зменшення та на вимогу Позичальника надати йому новий Графік платежів;

Позичальник у разі дострокового повернення споживчого кредиту сплачує Кредитодавцю проценти за користування кредитом за період фактичного користування;

У разі затримання Позичальником сплати частини споживчого кредиту та/або процентів щонайменше на один календарний місяць, а за споживчим кредитом,забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла-щонайменше на три календарних місяці Кредитодавець має право вимагати повернення споживчого кредиту, строк оплати якого ще не настав, в повному обсязі;

Кредитодавець зобов'язаний у письмовій формі повідомити Позичальника про таку затримку із зазначенням дій, необхідних для усунення порушення, та строку, протягом якого вони мають бути здійснені;

Якщо Кредитодавець, відповідно до умов договору про споживчий кредит, вимагає здійснення платежів, строк оплати яких не настав, або повернення споживчого кредиту, такі платежі або повернення споживчого кредиту здійснюються Позичальником протягом 30 календарних днів, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла – 60 календарних днів з дня одержання від Кредитодавця повідомлення про таку вимогу. Якщо протягом цього періоду Позичальник усуне порушення умов договору про споживчий кредит, вимога Кредитодавця втрачає чинність.

11.2.2 Позичальник має про право після припинення дії договору про надання споживчого кредиту, включно у зв'язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до фінансової установи із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань споживача за договором у повному обсязі, яку фінансова установа надає у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача) протягом п'яти робочих днів із дня отримання фінансовою установою такого запиту на безоплатній основі.

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 Позичальником(споживачем) та Кредитодавцем договору про надання коштів у кредит, ТОВ «ФК СОНАТА ФІНАНС» інформує споживачів фінансових послуг, які мають прострочення виконання зобов'язання щодо погашення заборгованості за кредитами, 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 кредитними договорами новому кредитору, починаючи з наступного дня після виникнення прострочення виконання кредитного зобов'язання. Кредитодавець зобов'язаний 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 про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

13. ПОРЯДОК ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ НОВОМУ КРЕДИТОРУ

Відповідно до Цивільного кодексу України, з урахування Закону України «Про споживче кредитування», Кредитор має право в будь-який час без згоди Споживача відступити всі або частину своїх прав і вигод за договором про споживчий кредит будь-якій третій особі, відповідно до законодавства України.

У разі відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору, зобов'язаний повідомити Споживача протягом 10(десяти) робочих днів з дати такого відступлення у спосіб, визначений Законом України «Про споживче кредитування».

У разі відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, новий кредитор набуває усі права та обов'язки Первісного кредитора за договором про споживчий кредит у повному обсязі або в частині, відповідно до чинного законодавства України.