

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказом Директора  
ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»  
№ 11/09-23іс від 11.09.2023 року  
\_\_\_\_\_ А.В. Попудренко

**ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ  
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДЛЬНІСТЮ  
«АЛЕКСКРЕДИТ»**

Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЕКСКРЕДИТ» (далі – ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ», Товариство, Кредитодавець) на виконання вимог Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (далі – Закон про фінансові послуги), Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про рекламу», «Положення про розкриття інформації небанківськими фінансовими установами», яке затверджене Постановою Правління Національного банку України від 05.11.2021 року №114 (далі – Положення №114), «Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг», яке затверджене Постановою Правління Національного банку України від 14.04.2021 року №30 (далі – Положення №30), «Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування», яке затверджене Постановою Правління Національного банку України від 05.10.2021 року №100 (далі – Положення №100) та інших нормативно-правових актів України:

1. Розкриває та підтримує в актуальному стані на власному веб-сайті Товариства за посиланням <https://alexcredit.ua/> інформацію:

1) передбачену в частинах першій та другій статті 12, частинах першій та четвертій статті 12<sup>1</sup> Закону про фінансові послуги, в обсязі та порядку, визначених у Положенні №114, що розміщено за посиланням: <https://alexcredit.ua/pro-nas>;

2) щодо себе, умов та порядку діяльності, включно щодо фінансових послуг, які ним надаються споживачу у обсязі та порядку, встановленому Положенням №114, що розміщено за посиланням: <https://alexcredit.ua/pro-nas>;

3) основні показники своєї діяльності на підставі поданої Товариством до Національного банку України звітності, що розміщена за посиланням: <https://alexcredit.ua/pro-nas>, та яку можливо перевірити на сторінці офіційного

Інтернет – представництва НБУ за посиланням:  
<https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist/data-supervision#6>;

4) редакції «Примірний договір про надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»» та «Правила надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»», що розміщені за посиланням:  
<https://alexcredit.ua/umovi>;

5) щодо кожного виду фінансових послуг та умови їх надання, що розміщено за посиланням: <https://alexcredit.ua/pro-nas>;

6) структуру власності надавача фінансових послуг в обсязі та порядку, визначених у Положенні №30, що розміщено за посиланням:  
<https://alexcredit.ua/pro-nas>;

7) річну фінансову звітність та аудиторський звіт, що розміщено за посиланням: <https://alexcredit.ua/pro-nas>;

8) щодо отримання споживчого кредиту, відповідно до вимог Положення №100, що розміщено за посиланням: <https://alexcredit.ua/pro-nas>;

9) інформацію про керівника (одноосібного виконавчого органу із зазначенням прізвища, імені, по батькові та назв посад, що розміщено за посиланням: <https://alexcredit.ua/pro-nas> (які надаються на вимогу споживача).

2. ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» повідомляє перелік можливих каналів інформування споживача та порядок здійснення інформування споживача відповідним каналом:

1) інформування про умови кредитування та користування фінансовою послугою здійснюється Товариством шляхом поширення реклами в мережі Інтернет тощо;

2) інформування про зміни в інформації, розкриття якої передбачено чинним законодавством України здійснюється шляхом розміщення їх в новій редакції у вільному доступі на офіційному веб-сайті Кредитодавця <https://alexcredit.ua> за посиланням: <https://alexcredit.ua/pro-nas/uk>. Товариство підтримує актуальність розміщених документів. Всі редакції документів, які були розміщені раніше зберігаються на веб-сайті Товариства. Позичальник самостійно відслідковує в будь-який зручний для нього час зміни в зазначеній інформації;

3) інформування про зміни в умовах кредитування та в користуванні фінансовою послугою здійснюється шляхом розміщення нової редакції «Правил надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»» (далі – Правила) та «Примірного договору про надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»» (далі – Примірний договір) на офіційному веб-сайті Кредитодавця.

Проте, такі зміни будуть розповсюджуватись на наявні між позичальником та Товариством правовідносини лише після укладення відповідної Додаткової угоди щодо зміни умов договору про надання кредиту (далі - Додаткова угода). Укладення Додаткової угоди здійснюється наступним чином: споживач надсилає оформлену в електронному вигляді заявку на продовження Базового періоду, Строку дії Договору та зміну Кінцевої дати виконання Договору, після чого Товариство її розглядає та у разі погодження, позичальнику надсилається «Пропозиція укласти додаткову угоду (оферта) щодо зміни умов договору про надання кредиту» (далі - Оферта про зміни), в якій визначені всі істотні умови, перелік змін, посилання на нові Правила, тощо. Після чого позичальник ознайомлюється із Офертою про зміни, Правилами, та у разі погодження, акцептує Оферту про зміни, шляхом використання електронного підпису одноразовим ідентифікатором. Після акцептування (підписання Додаткової угоди) зміни в умовах кредитування та в користуванні фінансовою послугою починають діяти на правовідносини, які наявні між споживачем та Товариством.

3. Порядок узгодження зі споживачем каналу інформування здійснюється наступним чином.

Зі споживачем узгоджується канал інформування шляхом внесення змін до вже укладеного Договору (якщо правовідносини наявні) або шляхом укладення Договору (якщо правовідносини ще не існують).

У випадку відсутності правовідносин, канал інформування узгоджується наступним чином: споживач надсилає оформлену в електронному вигляді заявку про надання кредиту, після чого Товариство її розглядає та у разі погодження, позичальнику надсилається «Пропозиція укласти Договір щодо надання кредиту» (далі - Оферта), в якій визначені всі істотні умови, зокрема канал інформування тощо.

У випадку наявності правовідносин, канал інформування узгоджується наступним чином: споживач надсилає оформлену в електронному вигляді заявку на продовження Базового періоду, Строку дії Договору та зміну Кінцевої дати виконання Договору, після чого Товариство її розглядає та у разі погодження, позичальнику надсилається Оферта про зміни, в якій визначені всі істотні умови, перелік змін, посилання на нові Правила, а також зазначається для погодження канал інформування (п. 9.5.9., 9.5.17. Договору або Додаткової угоди) тощо.

" 9.5.9. Позичальник, підписуючи Договір, підтверджує, що він: Отримав від Кредитодавця до укладення цього Договору інформацію, зазначену в ч. 2 ст. 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», та ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», яка розміщена на офіційному Сайті Кредитодавця

<https://alexcredit.ua>.»

" 9.5.17. Позичальник, підписуючи Договір, підтверджує, що він: ознайомлений з порядком інформування Позичальника про зміни в умовах надання кредиту, та каналу інформування. Порядком інформування Позичальника про зміни в умовах надання кредиту передбачено, що умови надання фінансової послуги викладені в Правилах та Договорі, які розміщені на офіційному Сайті Кредитодавця. Позичальник, укладаючи Додаткову угоду про подовження Базового періоду, Строку дії Договору та зміну Кінцевої дати виконання Договору під час дії нової редакції Правил, переходить на нові умови кредитування, у зв'язку з чим нова редакція Правил починає діяти на правовідносини за таким Договором. У разі, якщо Позичальник не бажає укласти Додаткову угоду про подовження Базового періоду, Строку дії Договору та зміну Кінцевої дати виконання Договору, то на діючі правовідносини продовжують розповсюджуватись умови надання кредиту, які були чинні на Дату укладення Договору. Каналом інформування про зміну умов кредитування є розміщення нової редакції Правил та Примірного Договору про надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» на офіційному Сайті Кредитодавця."

Після чого споживач ознайомлюється із Офертою або Офертою про зміни, Правилами, та у разі погодження, акцептує Оферту або Оферту про зміни, шляхом використання електронного підпису одноразовим ідентифікатором. Тобто, акцептування Оферти або Оферти про зміни є підтвердженням, зокрема узгодження зі споживачем каналу інформування.

Крім того, споживач може в будь-який час ознайомитися із підписаним Договором або Додатковою угодою, оскільки документи після підписання надсилаються йому на зазначену у заявці про надання кредиту електронну пошту, а Правила знаходяться у вільному доступі на офіційному веб-сайті Товариства за посиланням: <https://alexcredit.ua/umovi>.

#### 4. Час здійснення інформування.

Товариством здійснюється інформування споживачів щодо всіх змін не пізніше наступного робочого дня з дати настання таких змін.

Такий строк розміщення інформації на сайті Товариства ґрунтується на тому, що споживач має змогу своєчасно, тобто вже під час ознайомлення з інформацією про послугу надання споживчого кредиту на веб-сайті Товариства ознайомитися із істотними характеристиками послуги з надання споживчого кредиту та іншою інформацією, вимоги до розміщення якої передбачені Положенням № 100, вимогами ст. 12 Закону про фінансові

послуги, ст. 9 Закону України «Про споживче кредитування», ст. 7 Закону про фінансові компанії та іншими нормативно-правовими актами. А у разі виникнення будь-яких питань чи складнощів, споживач може звернутися до Товариства на гарячу лінію зручним для нього способом для вирішення всіх виниклих питань та отримати необхідну допомогу.

5. Порядок підтвердження ознайомлення споживача відповідним каналом інформування:

1) про зміну умов користування фінансовою послугою - позичальник ознайомлюється з умовами кредитування, які розміщені на веб-сайті Товариства; процентними ставками, строком дії Договору тощо, які викладені в Оферті про зміни, та у разі згоди з ними - підписує Додаткову угоду шляхом накладення електронного підпису одноразовим ідентифікатором. Укладений документ свідчить про те, що позичальника було ознайомлено зі змінами відповідним каналом інформування, який було узгоджено;

2) правила надання кредиту (порядок укладення договору про надання кредиту) – позичальник ознайомлюється з Правилами, шляхом переходу за посиланням, що розміщено в Оферті про зміни та у разі згоди з ними - підписує Додаткову угоду шляхом накладення електронного підпису одноразовим ідентифікатором. Укладений документ свідчить про те, що позичальника було ознайомлено відповідним каналом інформування, який було узгоджено. Крім того, Товариство не надає фінансову послугу, якщо споживач не підтвердив, що ознайомився з Правилами;

3) інша інформація розкривається на офіційному веб-сайті Товариства відповідно до положень чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України та не підлягає фіксуванню ознайомлення із нею позичальником.

6. Інформація, яка надається споживачу до укладення Договору

Кредитодавець розміщує на своєму офіційному веб-сайті інформацію, необхідну для отримання споживчого кредиту споживачем. Така інформація повинна містити наявні та можливі схеми кредитування у кредитодавця.

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

Перед укладенням Договору Кредитодавець зобов'язаний повідомити споживача у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті особи, яка надає фінансові послуги, про:

1) особу, яка надає фінансові послуги:

а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Товариства, адреса, за якою приймаються скарги споживачів;

б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);

в) відомості про державну реєстрацію Кредитодавця;

г) інформацію щодо включення Товариства до відповідного державного реєстру фінансових установ або Державного реєстру банків;

г) інформацію щодо наявності в Товариства права на надання відповідної фінансової послуги;

д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) договір про надання фінансових послуг:

а) наявність у споживача права на відмову від Договору;

б) строк, протягом якого споживачем може бути використано право на відмову від Договору, а також інші умови використання права на відмову від Договору;

в) мінімальний строк дії Договору (якщо застосовується);

г) наявність у споживача права розірвати чи припинити Договір, права дострокового виконання Договору, а також наслідки таких дій;

г) порядок внесення змін та доповнень до Договору;

д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за Договором без письмової згоди споживача;

4) механізми захисту прав споживачів:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів;

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

Інформація, що надається споживачу, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

Товариство під час надання інформації споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

Забороняється покладати на споживача сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем

такого Договору, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції.

Забороняється покладати на споживача сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов Договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

До укладення Договору Кредитодавець надає споживачу інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Кредитодавця з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного Договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту.

Зазначена інформація безоплатно надається Кредитодавцем споживачу за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), встановленою у Додатку 1 до цього Закону, у письмовій формі (у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", а також з урахуванням особливостей, передбачених Законом України "Про електронну комерцію") із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності. У такому разі Кредитодавець визнається таким, що виконав вимоги щодо надання споживачу інформації до укладення Договору.

Забороняється обмежувати споживача в часі для ознайомлення з інформацією, зазначеною у паспорті споживчого кредиту.

Інформація, що надається Кредитодавцем споживачу має містити відомості про:

1) найменування та місцезнаходження Кредитодавця та його структурного підрозділу, через який надається споживчий кредит, реквізити ліцензії та/або свідоцтва про внесення кредитодавця до Державного реєстру банків чи Державного реєстру фінансових установ;

2) тип кредиту (кредит, кредитна лінія, кредитування рахунку тощо);

3) суму кредиту, строк кредитування, мету отримання та спосіб надання кредиту;

4) тип процентної ставки (фіксована, змінювана), порядок її обчислення, у тому числі порядок її зміни, а також індекси, що застосовуються для розрахунку змінюваної процентної ставки. Індекс, що застосовується для розрахунку змінюваної процентної ставки, повинен відповідати вимогам, встановленим Цивільним кодексом України;

5) види забезпечення за кредитом, необхідність проведення оцінки предмета забезпечення за кредитом та про те, за чий рахунок така оцінка проводиться;

б) орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту для споживача на дату надання інформації виходячи з обраних споживачем умов кредитування.

Якщо Кредитодавець пропонує різні способи надання кредиту, надана споживачу інформація має містити застереження про те, що використання інших способів надання кредиту може мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки.

Якщо платежі за послуги Кредитодавця, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, є періодичними, надана споживачу інформація має містити застереження про те, що витрати на такі послуги можуть змінюватися протягом строку дії договору про споживчий кредит;

7) необхідність укладення договорів щодо супровідних послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання кредиту, перелік осіб, яких Кредитодавець визначив для надання відповідних послуг (за наявності), а також орієнтовна вартість таких послуг.

У разі відсутності у Кредитодавця інформації про вартість певної супровідної послуги, що надаватиметься споживачу третьою особою та є обов'язковою для отримання кредиту, орієнтовна вартість такої послуги визначається за аналогічними, вже укладеними Кредитодавцем Договорами за попередні три місяці, або у разі відсутності таких Договорів за середньою вартістю такої послуги, визначеною Кредитодавцем за результатами аналізу вартості послуг, що пропонуються щонайменше трьома постачальниками на ринку таких послуг;

8) порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів (у разі кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії графік платежів може не надаватися);

9) попередження про наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, що застосовуються чи стягуються у разі невиконання зобов'язань за Договором, а також про право Кредитодавця та/або нового кредитора залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Попередження про право Кредитодавця залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію обов'язково має включати інформацію про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про право споживача на звернення до Національного банку України щодо недотримання зазначених вимог



Кредитодавцем та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією, а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості, та інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб;

10) порядок та умови відмови від надання та одержання кредиту;

11) порядок дострокового повернення кредиту;

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

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

Споживач зобов'язаний надати Кредитодавцю підтвердження про ознайомлення з інформацією, яка надана у вигляді паспорта споживчого кредиту, у письмовій формі (у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг").

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.

Забороняється у будь-який спосіб ускладнювати прочитання споживачем такої інформації, у тому числі шляхом її друкування шрифтом меншого розміру, ніж основний текст, злиття кольору шрифту з кольором фону тощо.

У разі укладення за бажанням споживача Договору з використанням дистанційних каналів комунікації така інформація на паперовому чи іншому носії інформації тривалого використання надається споживачу за його зверненням після укладення Договору.

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

На вимогу споживача кредитодавець зобов'язаний безоплатно надати йому копію проекту Договору у паперовому або електронному вигляді (за вибором споживача).

Це положення не застосовується, якщо Кредитодавець на момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення Договору із споживачем.

Кредитодавець до укладення Договору на вимогу споживача надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано Договір до його потреб та фінансового стану, зокрема шляхом роз'яснення інформації, що надається, істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для споживача, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань затаким Договором.

Надання таких пояснень, роз'яснень, інформації в належному та зрозумілому вигляді та ознайомлення з передбаченою цією частиною інформацією підтверджуються шляхом надання підписаного паспорту споживчого кредиту.

Вимоги щодо надання інформації, встановлені у частинах першій - дев'ятій цієї статті, поширюються також на кредитних посередників, у разі якщо споживач звернувся до них.

У разі ненадання визначеної у цій статті інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації Кредитодавець або кредитний посередник несе відповідальність у порядку та розмірі, визначених законом.

Споживач, який внаслідок ненадання йому визначеної у цій статті інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації уклав Договір на менш сприятливих для себе умовах, ніж ті, що передбачені у цій інформації, має право вимагати приведення укладеного Договору у відповідність із зазначеною інформацією шляхом направлення Кредитодавцю відповідного письмового повідомлення. Кредитодавець зобов'язаний привести Договір у відповідність з умовами, зазначеними у наданій інформації, протягом 14 днів з дати отримання такого повідомлення.

Укладення Договору може бути пов'язано з необхідністю отримання споживачем супровідних послуг Кредитодавця або третіх осіб.

До договорів про надання супровідних послуг, зокрема, належать:

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

5) договори про надання нотаріальних та інших супровідних послуг у разі, якщо вони необхідні для укладення Договору.

Споживач має право укласти договір про надання супровідних послуг з обраною ним третьою особою, включеною до переліку тих, які відповідають вимогам Кредитодавця (за наявності такого переліку), крім випадків, коли відповідну послугу може надати лише Кредитодавець. Перелік третіх осіб, які відповідають вимогам Кредитодавця, розміщується на офіційному веб- сайті Кредитодавця або на інформаційних стендах, доступ до яких є вільним для споживачів, у всіх приміщеннях Кредитодавця, включаючи філії та відділення, що здійснюють споживче кредитування. На вимогу споживача такий перелік має бути наданий йому в письмовій чи електронній формі за його вибором.

Кредитодавець у встановленому ним порядку має право визначати перелік третіх осіб, які відповідають його вимогам та можуть надавати споживачам супровідні послуги, пов'язані з укладенням Договору. Кредитодавець на своєму офіційному веб-сайті зобов'язаний забезпечити оприлюднення, вільний доступ та своєчасне оновлення інформації про вимоги до осіб, які надають супровідні послуги, та до відповідних договорів, що приймаються кредитодавцем у якості забезпечення за кредитом та/або укладення яких є умовою надання (подальшого обслуговування) кредиту, а також розмістити на ньому правила співпраці Кредитодавця з такими особами.

Кредитодавцю забороняється пов'язувати укладення Договору звимогою укладення договорів про надання супровідних послуг із конкретною третьою особою.

Якщо визначений Кредитодавцем перелік третіх осіб, які можуть надавати споживачам супровідні послуги, пов'язані з укладенням Договору, включає менше трьох осіб для кожного виду послуг, споживач має право самостійно обрати особу, яка може надавати споживачам відповідні супровідні послуги, серед осіб, не включених до переліку, визначеного Кредитодавцем.

У разі розірвання споживачем договору про надання супровідних послуг, який є обов'язковим для укладення договору про споживчий кредит, та неукладення протягом 15 календарних днів нового договору про надання таких самих послуг з особою, що відповідає вимогам Кредитодавця, з урахуванням абзаців попередніх двох абзаців, останній має право вимагати дострокового виконання зобов'язань за Договором.

Перед укладенням Договору кредитний посередник повинен надати споживачу в письмовій формі інформацію про:

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

У разі якщо кредитний посередник представляє інтереси декількох кредиторів одночасно, він має поінформувати про це споживача та надати йому однаковий обсяг інформації щодо пропозицій усіх кредиторів, а також зобов'язаний не допускати дискримінації окремих кредиторів.

Інформація про комісійний збір чи іншу плату, що сплачується споживачем кредитному посереднику за його послуги, надається кредитним посередником Кредитодавцю для розрахунку загальних витрат за споживчим кредитом та реальної річної процентної ставки.

Інформація про кредитних посередників розміщується на їхніх власних веб-сайтах (за наявності), на веб-сайті Кредитодавця (про кредитних посередників, що діють в інтересах цього кредитодавця) та в місцях, доступ до яких є вільним для споживачів, у всіх приміщеннях кредитних посередників, призначених для надання відповідних послуг.

#### 7. Надання інформації протягом строку дії Договору.

Після укладення Договору Кредитодавець на вимогу споживача, 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 Кредитодавцю, надає виписку з рахунку/рахунків (за їх наявності) щодо погашення заборгованості, 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 у виписці), а також іншу інформацію, надання якої передбачено чинним законодавством України, а також Договором.

Будь-які пропозиції Кредитодавця про зміну умов Договору повинні здійснюватися шляхом направлення Кредитодавцем споживачу повідомлення в такий спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення. Умова Договору про надання споживачеві пропозицій про зміну зазначених

умов Договору іншим чином, ніж таким, що дає можливість встановити дату відправлення повідомлення, є нікчемною.

Пропозиції споживачу про зміни інші, ніж зміна умов Договору повинні надаватися у спосіб та строки, передбачені Договором про споживчий кредит.

Відступлення права вимоги за Договором здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

Кредитодавець, який відступив право вимоги за Договором новому кредитору або залучив колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за Договором новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості повідомити споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений Договором, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти), обов'язок погашення Заборгованості новому кредитору або первісному Кредитору та іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України. Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

Відступлення права вимоги за Договором допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу.

У разі якщо особа, яка не є фінансовою установою, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, набуває право вимоги за Договором у результаті правонаступництва або відповідно до закону, така особа не має права самостійно врегульовувати прострочену заборгованість та зобов'язана залучити до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Зазначена вимога не поширюється на Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.

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

Новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору про

споживчий кредит, за яким набуто право вимоги, не передбачено таке право Кредитодавця.

Положення цієї статті застосовуються до всіх подальших відступлень права вимоги за Договором, які здійснюються новим кредитором.

Товариство інформує споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту шляхом відправлення на обраний за згодою зі споживачем канал для комунікацій (уключаючи смс-інформування, месенджер, електронну пошту, особистий кабінет споживача на веб-сайті фінансової установи, мобільний застосунок) кожного разу в дату зміни строку повернення кредиту та/або суми (ліміту) споживчого кредиту повідомлення такого змісту:

1) щодо послуги з надання споживчого кредиту: дату повернення кредиту та процентів за ним (у разі зміни); суму (ліміт) установленого розміру кредиту та дату її (його) установлення (у разі зміни);

2) щодо послуги з надання мікrokредиту (додатково до інформації, зазначеної в підпункті 1 пункту 13 розділу I цього Положення) – суму до повного погашення зобов'язань за договором про споживчий кредит (на дату відправки повідомлення), загальну кількість платежів, включаючи періодичність їх сплати та/або дати сплати.

Канал комунікації Товариством погоджується з позичальником при акцептуванні останнім Оферти або Оферти про зміни (підписанні Договору або Додаткової угоди) відповідно до п. 9.16. Договору або Додаткової угоди.

"9.16. Погоджений канал комунікації з Позичальником – адреса електронної пошти Позичальника, зазначена у реквізитах цього Договору."

8. Інформування споживачів щодо послуги споживчого кредиту шляхом розміщення інформації на власному веб-сайті Товариства.

Товариство під час розміщення на власному веб-сайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої потрібної відповідно до законодавства України інформації, розкриває таку інформацію:

1) перелік різновидів споживчих кредитів (залежно від обраних Товариством критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв), що надаються Товариством споживачу;

2) істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту;

3) умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії;

4) суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального);

5) про наявність, перелік і вартість супровідних послуг Товариства, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України;

6) гіперпосилання на веб-сторінку Товариства, де розміщено умови договору та інших типових договорів про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг фінансовою установою;

7) попередження про:

можливі наслідки для споживача в разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків згідно з Договором, включаючи прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, а також розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання зобов'язання за Договором;

те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;

те, що фінансовій установі забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від Товариства або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;

те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ;

те, що фінансова установа має право вносити зміни до укладених зі споживачами Договорів тільки за згодою сторін;

можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;

те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;

те, що ініціювання споживачем продовження строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору про споживчий кредит здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного Договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні;

8) калькулятор;

9) гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ;

10) повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем Товариства про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в системах дистанційного обслуговування Товариства;

11) про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (уключаючи витяги з них);

12) відомості про можливість та умови дострокового розірвання Договору, а також спосіб такого розірвання Договору, строки та умови повернення коштів.

Товариство надає інформацію, визначену в вищезазначених підпунктах 2–7 пункту у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту. Товариство має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в вищезазначених підпунктах 2–5. Товариство надає інформацію, визначену в вищезазначеному абзаці дев'ятому підпункту 7 у системі дистанційного обслуговування (уключаючи особистий кабінет на веб-сайті фінансової установи), в якій здійснюється ініціювання споживачем продовження строку погашення кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору.

Товариство розміщує на власному веб-сайті (на сторінці з інформацією про фінансову послугу) інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, уключаючи послуги з надання мікрокредиту, згідно з додатками 1–4 до Положення 100.

Товариство розміщує на власному веб-сайті інформацію, зазначену в додатках 1-4 до Положення 100, як окремий документ (файл) із використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf для можливості роздрукувати та завантажити цю інформацію.

Товариство на власному веб-сайті розкриває інформацію про порядок розгляду Кредитодавцем звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту, який має включати посилання на розділ “Захист прав споживачів” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

Товариство розміщує на власному веб-сайті калькулятор/калькулятори для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням супровідних послуг Товариства, кредитних посередників і третіх осіб, уключно з податковими платежами та зборами з урахуванням вимог законодавства України. Товариство має право використовувати функцію ЧИСТВНДОХ (XIRR) програмного продукту Microsoft Excel або іншу ідентичну функцію під час розроблення калькулятора для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту. Товариство під



час надання інформації про вартість супровідних послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості супровідних послуг за послугою з надання споживчого кредиту, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг. Товариство, якщо немає інформації про вартість супровідних послуг третіх осіб, що є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації має право зазначати вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними Договорами, які вже укладені Товариством за попередні три місяці, або, якщо немає цих Договорів, здійснює розрахунок середньої вартості такої послуги, що пропонується щонайменше трьома постачальниками на ринку цих послуг, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

Товариство забезпечує відображення таких результатів розрахунків калькулятора:

1) для послуги з надання споживчого кредиту:

загальні витрати за споживчим кредитом, гривень;

суму платежу за розрахунковий період [включає платіж за кредитом, проценти за користування кредитом, розмір платежів за супровідні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], гривень;

загальну вартість кредиту для споживача, гривень;

реальну річну процентну ставку, відсотків річних;

2) для послуги з надання мікрокредиту (додатково до інформації, зазначеної вище) – загальну кількість платежів, включаючи періодичність їх сплати та/або дати сплати.

Товариство розміщує на сторінці з інформацією про послугу з надання споживчого кредиту приклади результатів розрахунків калькулятора, до яких включає інформацію про всі припущення, використані для розрахунку загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту.

## 9. Інформування споживачів про споживчий кредит у рекламі.

Товариству забороняється під час інформування споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.

Ознаками, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне сприйняття, є використання:

1) приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (включаючи абрєвіатури), розміщених поруч, якщо такі способи виділення

тексту реклами в сукупності становлять 40 та більше відсотків від загальної(го) площі/обсягу реклами;

2) кольорів тексту реклами, загальна кількість яких становить більше трьох;

3) стилю цифр іншого, ніж арабські;

4) відстані між рядками тексту реклами, яка менша 120 відсотків від кегля шрифту;

5) відстані між літерами тексту реклами, яка менша за товщину обведення цифр і літер або більша за ширину однієї літери цього тексту;

6) пропорційного співвідношення між висотою великих і малих літер тексту реклами іншого, ніж 3:2;

7) побудови геометричних фігур із рядків тексту реклами;

8) розміщення тексту реклами на полях рекламної площини;

9) фону тексту реклами, колір якого є однаковим з кольором тексту реклами, або використання як фону для тексту малюнків, фотографій або інших аналогічних зображень.

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 стандартну інформацію.

У стандартній інформації визначається:

1) максимальна сума, на яку може бути виданий кредит;

2) реальна річна процентна ставка;

3) максимальний строк, на який видається кредит;

4) у разі надання кредиту для придбання товарів (послуг) у формі оплати з відстроченням або з розстроченням платежу - розмір першого внеску.

Стандартна інформація повинна бути зрозумілою і точною. Якщо стандартна інформація викладається в письмовому вигляді, вона наводиться однаковим шрифтом та відображається в основному тексті реклами.

У рекламі щодо надання споживчого кредиту забороняється зазначати, що споживчий кредит може надаватися без документального підтвердження кредитоспроможності споживача (позичальника) або що кредит є безпроцентним чи надається під нуль процентів, іншу аналогічну за змістом та сутністю інформацію.

Рекламодавцями у сфері фінансових послуг можуть бути виключно фінансові установи або інші особи, які відповідно до закону мають право надавати фінансові послуги, а також особи, які виступають рекламодавцями за їх замовленням.

Це положення не застосовується у випадках, коли дається тільки реклама знака для товарів і послуг, найменування особи (без реклами послуг).

Недобросовісна реклама у сфері фінансових послуг забороняється.

Недобросовісною рекламою у сфері фінансових послуг вважається:

1) реклама фінансових послуг без набуття особою, що їх надає, статусу фінансової установи чи без одержання нею відповідного дозволу або ліцензії, якщо законом для провадження діяльності з надання таких послуг передбачено набуття статусу фінансової установи чи одержання відповідного дозволу або ліцензії;

2) реклама фінансових послуг, надання яких на території України заборонено законом;

3) реклама фінансових послуг, у якій інформація про умови надання фінансових послуг відсутня або:

    зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначена назва фінансової послуги, що рекламується;

    оголошується більш як на 25 відсотків швидше за оголошення назви фінансової послуги, що рекламується;

    зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначене найменування фінансової установи, яка надає фінансову послугу (у разі відсутності в рекламі назви фінансової послуги);

    зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначений знак для товарів і послуг (торговельна марка), що використовується фінансовою установою, яка надає фінансову послугу (у разі відсутності в рекламі назви фінансової послуги та найменування фінансової установи);

    зазначається у спосіб, який ускладнює її візуальне сприйняття;

4) інша реклама у сфері фінансових послуг (у тому числі реклама фінансової послуги), яка вважається недобросовісною рекламою відповідно до Закону України "Про рекламу".

Перелік ознак, які можуть свідчити, що спосіб викладення інформації про умови надання фінансових послуг ускладнює її візуальне сприйняття, визначається органом, який здійснює державне регулювання відповідного ринку фінансових послуг.

Поширення у будь-якій формі та у будь-який спосіб фінансовими установами (іншими особами від імені та/або за дорученням фінансових установ) недобросовісної реклами про їх діяльність у сфері фінансових послуг, фінансові послуги, які ними надаються, умови отримання таких послуг забороняється.

## 10. Надання (розкриття) іншої інформації споживачу.

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

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

На вимогу споживача Товариство зобов'язане в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників Товариства та її відокремлених підрозділів;
- 3) кількість акцій Товариства та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства або належна їм кількість акцій Товариства перевищують 5 відсотків;
- 4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

Товариство повинно розкривати:

- 1) фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;
- 2) звітні дані (інші, ніж фінансова та консолідована фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;
- 3) інформацію, що надається клієнтам відповідно до статті 12 Закону України "Про фінансові послуги".

Товариство повинно під час розкриття інформації дотримуватися вимог законодавства про мови.

Товариство повинно також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про Товариство та на власних веб-сайтах (веб-сторінках) в обсязі та порядку,

встановлених відповідним органом, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, таку інформацію:

- 1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження Товариства;
- 2) перелік фінансових послуг, що надаються Товариством;
- 3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Товариством);
- 4) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу Товариства;
- 5) відомості про відокремлені підрозділи Товариства;
- 6) відомості про ліцензії та дозволи, видані Товариству;
- 7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;
- 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Товариства;
- 9) рішення про ліквідацію Товариства;
- 10) іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному веб-сайті (веб-сторінках) не менше ніж за останні три роки.