

Додаток 1

"Затверджено"
Наказом № 06-1223
від "25" грудня 2023р.

ПРАВИЛА
надання коштів на умовах фінансового кредиту
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ "ПРЕМІУМ КЕПІТАЛ ГРУП"

м. Київ – 2023 рік

Ці Правила встановлюють порядок надання коштів на умовах фінансового кредиту Товариством з обмеженою відповідальністю "ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ "ПРЕМІУМ КЕПІТАЛ ГРУП" (у подальшому "Товариство").

Дані Правила розроблені відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів», інших нормативно-правових актів України, в тому числі, нормативно- правових актів Національного банку України.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Товариство у своїй діяльності при наданні фінансової послуги надання коштів на умовах фінансового кредиту (у подальшому "Фінансова послуга") дотримується законодавства України та цих Правил, що регулюють порядок надання фінансових послуг.

1.2. Вимоги визначені Правилами поширюються, у разі їх створення, на відокремлені підрозділи (філії, відділення, тощо) та структурні підрозділи Товариства.

1.3. Правилами визначаються умови та порядок укладання договорів надання коштів на умовах фінансового кредиту (у подальшому "Договір") з клієнтами, порядок їх зберігання, 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, 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 клієнтами, укладання та виконання зазначених договорів.

1.4. Визначення термінів:

Кредитодавець - фінансова установа (Товариство), яка внесена до Державного реєстру фінансових установ у порядку, встановленому чинним законодавством України, та відповідно до закону та Статуту надає фінансові послуги з надання коштів на умовах фінансового кредиту на підставі укладання з клієнтами Договорів про надання фінансового кредиту.

Клієнт (Позичальник) – юридична особа або фізична особа, яка отримує фінансову послугу з надання грошових коштів на умовах фінансового кредиту і є позичальником за відповідними договорами.

Уповноважений орган – орган, уповноважений ухвалювати рішення про укладення договору фінансового кредиту – директор Товариства або інша посадова особа згідно Статуту Товариства.

Надання коштів на умовах фінансового кредиту - грошові кошти надані Товариством юридичній або фізичній особі у готівковій, безготівковій формі під процент у розмірі та на умовах передбачених договором з дотриманням вимоги повернути кошти та сплатити проценти у визначений строк.

Фінансовий кредит – грошові кошти, що надаються Товариством Позичальнику, на умовах, передбачених Договором про надання фінансового кредиту, в розмірі, що не перевищує ліміт, який затверджується Уповноваженим органом Товариства.

Товариство має право встановлювати строк користування кредитом в кожному випадку видачі кредиту індивідуально, за процентною ставкою, що також встановлюється Уповноваженим органом Товариства.

Договір про надання фінансового кредиту – договір згідно умов якого, Кредитодавець надає, а Позичальник отримує фінансовий кредит;

2. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Відносини з надання фінансових послуг з приводу надання коштів на умовах фінансового кредиту між Товариством та Клієнтами визначаються на договірних засадах, шляхом укладання Договорів, які мають містити визначені законодавством умови, обов'язкові для такого виду Договорів.

2.2. З метою встановлення осіб з якими укладатимуться Договори про надання фінансового кредиту та/або перевірки їх повноважень, перед укладанням Договору Товариство обов'язково вивчає надані документи, що підтверджують повноваження осіб, які уповноважені діяти від імені Клієнта, а також документи, що посвідчують особу та відповідно до законодавства України можуть бути використані на території України для укладення правочинів.

Рішення про укладання Договору приймається Уповноваженим органом не пізніше трьох

робочих днів з моменту отримання Товариством документів, що надані з метою його укладання.

2.3. Перед укладенням Договору, Клієнт зобов'язаний надати Товариству наступні документи:

2.3.1. у разі, якщо Клієнтом є юридична особа:

- заява (анкета) Клієнта щодо отримання кредиту;
- копія виписки або витяг з єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань або код доступу до інформації для ознайомлення з електронною випискою в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- копія установчих документів, або код доступу до інформації для ознайомлення з електронними установчими документами в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- копії документів (наказ, протокол загальних зборів учасників Клієнта (рішення учасника), довіреність на представника тощо), що підтверджують повноваження керівника, або іншого представника;
- копія паспорту представника;
- інформація про предмет діяльності Клієнта;
- фінансова звітність за останні 3 звітних періоди;
- інші документи за вимогою Товариства в залежності від програми, за якою надається кредит.

2.3.2. у разі, якщо Клієнтом є фізична особа – підприємець:

- заява (анкета) Клієнта щодо отримання кредиту;
- копія паспорту громадянина України або документу, що його замінює;
- копія документу, що виданий центральним органом виконавчої влади, який реалізує державну податкову політику, який містить відомості про реєстраційний номер облікової картки платника податків, згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків, (не надається у випадку, якщо Клієнтом пред'явлено паспорт, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків України чи відмітку органу ДФС з реєстраційним номером облікової картки платника податків);
- копія виписки або витяг з єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань або код доступу до інформації для ознайомлення з електронною випискою в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- інші документи за вимогою Товариства в залежності від програми, за якою надається кредит.

2.3.3. у разі, якщо Клієнтом є фізична особа:

- заява (анкета) Клієнта щодо отримання кредиту;
- копія паспорту або документу, що його замінює;
- копія документу, що виданий центральним органом виконавчої влади, який реалізує державну податкову політику, який містить відомості про реєстраційний номер облікової картки платника податків в ДРФО (не надається у випадку, якщо Клієнтом пред'явлено паспорт, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків України чи відмітку органу ДФС з реєстраційним номером облікової картки платника податків);
- інші документи, що необхідні для визначення платоспроможності Клієнта;
- інші документи, за вимогою Товариства в залежності від програми, за якою надається кредит.

2.4. На підставі наданих документів (перелік визначено п.2.3. Правил) приймається рішення про укладення договору або відмову від його укладення.

2.5. Договір є укладеним з моменту підписання його Сторонами, якщо інше не встановлено договором.

2.6. Надання фінансового кредиту здійснюється на платній основі. Кредитодавець одержує від Позичальника проценти в розмірі і порядку, встановленому Договором.

Розмір процентів та порядок їх сплати за Договором визначаються в Договорі залежно від кредитного ризику, способу забезпечення виконання забезпечення, попиту і пропозицій, які склалися на кредитному ринку, строку користування, розміру облікової ставки та інших факторів.

2.7. Товариство не має права в односторонньому порядку збільшувати розмір процентної ставки або інших платежів, передбачених Договором або графіком погашення боргу, за винятком випадків, встановлених законом.

Товариство не має право вимагати дострокового погашення несплаченої частини боргу за фінансовим кредитом та розривати в односторонньому порядку Договір у разі незгоди Позичальника із пропозицією Товариства збільшити процентну ставку або інший платіж, передбачений Договором або графіком погашення боргу.

Умова Договору щодо права Товариства змінювати розмір процентів в односторонньому порядку є нікчемною.

2.8. Товариство має право відмовитися від надання Позичальникові фінансового кредиту. Позичальник має право відмовитися від одержання фінансового кредиту.

2.9. Якщо договір фінансового кредиту укладається з Клієнтом-споживачем на умовах споживчого кредиту, Товариство зобов'язане дотримуватися чинного законодавства при укладенні відповідного договору.

2.9.1. Товариство розміщує на своєму офіційному веб-сайті інформацію, необхідну для отримання споживчого кредиту споживачем. Вказана інформація містить наявні та можливі схеми кредитування у Товаристві. Клієнт-споживач перед укладенням договору про споживчий кредит має самостійно ознайомитися з такою інформацією для прийняття усвідомленого рішення.

2.9.2. Перед укладенням з Клієнтом-споживачем договору про надання фінансового кредиту, на який поширюються вимоги Закону України "Про споживче кредитування", йому обов'язково надається у встановленій вказаним Законом формі інформація 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 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;
- 6) 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 додаткових та/або супутніх 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 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 кредитодавцем договорами про споживчий кредит за попередні три місяці, або у разі відсутності таких договорів за середньою вартістю

такої послуги, визначеною кредитором 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, власних комісій та інших платежів (за наявності), 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 про споживчий кредит, а також про право кредитора та/або нового кредитора залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Попередження про право кредитора 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 кредитором 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;

12) у разі укладення договору про споживчий кредит у формі кредитування рахунку - відомості про те, що від споживача може вимагатися повне повернення суми кредиту в будь-який час, строк попередження про таку вимогу.

2.9.3. Товариство розглядає заявку Клієнта і оцінює його платоспроможність. У випадку прийняття рішення про укладення договору фінансового кредиту, такий договір повинен містити:

1) найменування та місцезнаходження кредитора та кредитного посередника (за наявності), прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання споживача (позичальника);

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

3) загальний розмір наданого кредиту;

4) порядок та умови надання кредиту;

5) строк, на який надається кредит;

6) необхідність укладення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту (за наявності);

7) види забезпечення наданого кредиту (якщо кредит надається за умови отримання забезпечення);

8) процентна ставка за кредитом, її тип (фіксована чи змінювана), порядок її обчислення, у тому числі порядок зміни, та сплати процентів;

9) денна процентна ставка, її розрахунок та загальні витрати за споживчим кредитом (крім споживчих кредитів, виконання зобов'язань за якими забезпечено заставою/іпотекою або правом довірчої власності), орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача на дату укладення договору про споживчий кредит. Усі припущення, використані для

обчислення орієнтовної реальної річної процентної ставки та/або орієнтовної загальної вартості кредиту, повинні бути зазначені;

10) порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, власних комісій та інших платежів (за наявності), 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);

11) 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;

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

13) порядок дострокового повернення кредиту;

14) відповідальність сторін за порушення умов договору;

15) право споживача на звернення до Національного банку України у разі порушення кредитором, новим кредитором та/або колекторською компанією 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.

2.9.4. Клієнт-споживач за укладеним договором фінансового кредиту, на який поширюються вимоги Закону України "Про споживче кредитування", має право протягом чотирнадцяти календарних днів відмовитися від договору про споживчий кредит без пояснення причин. Перебіг цього строку розпочинається з дня укладення договору про споживчий кредит. Відмова від договору про споживчий кредит оформлюється відповідно до статті 15 Закону України "Про споживче кредитування".

З відмовою від договору про споживчий кредит Клієнт-споживач протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від договору про споживчий кредит зобов'язаний повернути Товариству грошові кошти, одержані згідно з цим договором.

Клієнт-споживач також зобов'язаний сплатити проценти за період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення за процентною ставкою, встановленою в договорі.

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

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

- договорів про споживчий кредит, виконання зобов'язань за якими забезпечено шляхом укладення нотаріально посвідчених договорів (правочинів);
- споживчих кредитів, наданих на придбання робіт (послуг), виконання яких відбулося до закінчення строку відмови від договору про споживчий кредит, встановленого частиною першою статті 15 Закону України "Про споживче кредитування".

2.9.6. Клієнт-споживач за договором фінансового кредиту, на який поширюються вимоги Закону України "Про споживче кредитування", має право достроково повернути споживчий кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних платежів.

Якщо Клієнт-споживач скористався правом повернення споживчого кредиту шляхом збільшення суми періодичних платежів, встановлених в абзаці першому цієї частини, Товариство зобов'язане здійснити відповідне коригування кредитних зобов'язань споживача у бік їх зменшення.

2.9.7. Клієнт-споживач у разі дострокового повернення споживчого кредиту сплачує проценти за користування кредитом та вартість всіх послуг, пов'язаних з обслуговуванням та погашенням кредиту, за період фактичного користування кредитом.

2.9.8. Договір фінансового кредиту є укладеним з моменту підписання його Сторонами, якщо інше не встановлене договором.

2.10. Договір фінансового кредиту укладається в письмовій формі.

2.11. Розрахунки за операціями з надання фінансових послуг між Товариством та Клієнтом здійснюється у національній валюті України.

3. ПОРЯДОК ОБЛІКУ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАнням ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. З метою забезпечення зберігання Договорів та інших документів, які пов'язані з наданням фінансового кредиту Товариство має облікову та реєструючу систему Договорів. Облікова та реєструюча система Договорів, укладених Товариством, створюється відповідно до вимог, передбачених законодавством у сфері ринків фінансових послуг.

3.2. Реєстрація Договорів та інших документів, які пов'язані з наданням Товариством фінансових послуг здійснюється шляхом ведення журналу обліку укладених і виконаних договорів (далі – журнал обліку) та карток обліку укладених та виконаних договорів (далі - картка обліку).

3.2.1. Журнал обліку ведеться в хронологічному порядку та має містити таку інформацію:

а) номер запису за порядком;
б) дату і номер укладеного Договору; в) повне найменування Позичальника;
г) ідентифікаційний код (в разі якщо це юридична особа ідентифікаційний код за ЄДРПОУ Позичальника);

д) розмір фінансового кредиту за Договором;

е) дату закінчення строку дії Договору.

3.2.2. У разі необхідності Товариство може доповнити журнал обліку додатковою інформацією.

3.2.3. Картки обліку мають містити:

а) номер картки;
б) дату укладення та строк дії договору;
в) найменування юридичної особи (прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи) - споживача фінансових послуг;
г) ідентифікаційний код за ЄДРПОУ юридичної особи (ідентифікаційний номер фізичної особи) - споживача фінансових послуг;

д) вид фінансового активу, який є предметом договору;

е) відомості про отримані (видані) грошові кошти та/або фінансові активи, а саме:

- дату зарахування грошових коштів та/або фінансових активів;
- дату отримання (видачі) грошових коштів та/або фінансових активів;
- суму грошових коштів та/або розмір фінансових активів згідно з договором;
- суму винагороди;
- суму інших нарахувань згідно з умовами договору;
- загальну суму та/або розмір фінансових активів, одержаних на дату заповнення картки.

3.3. Журнал обліку та картки обліку ведуться Товариством в електронній формі з забезпеченням можливості розкриття інформації відповідно до законодавства України. Товариство зобов'язане забезпечити зберігання електронної форми журналу таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

3.4. Договори зберігаються протягом п'яти років після припинення зобов'язань за Договором. Додатки до Договору (у разі наявності) зберігаються разом з відповідними Договорами.

4. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАнням ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Порядок доступу до документів та іншої інформації пов'язаної з наданням фінансових послуг, та особливості системи захисту інформації визначаються внутрішніми документами Товариства, які затверджуються у порядку, встановленому статутом Товариства.

5.2. Директор та працівники Товариства повинні забезпечувати конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить його комерційну, професійну таємницю та містить конфіденційну інформацію.

5.3. Веб-сайт, обліково-реєструючу систему Товариства обладнано системними і програмно-технічними засобами та засобами зв'язку, які запобігають втратам, крадіжкам, несанкціонованому знищенню, викривленню, підробленню, копіюванню інформації і відповідають вимогам національних стандартів.

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

1) відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік його керівників;

3) розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності надавача фінансових послуг;

4) іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено законом.

5.5. На вимогу Клієнта уповноважена особа Товариства зобов'язана надати інформацію згідно з вимогами статті 7 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", Закону України "Про інформацію" та інших законодавчих актів, щодо надання інформації Клієнту та/або розкриття інформації державним органам.

5.6. Доступ споживачів фінансових послуг до документів та інформації, пов'язаних з наданням фінансових послуг Товариством, забезпечується шляхом розміщення інформації у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці), включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності). Крім того, споживачі мають змогу звернутись до Товариства з відповідним запитом.

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

6.1. Товариство запроваджує систему внутрішнього контролю, адекватну характеру та масштабу її діяльності, метою якої є перевірка того, що операції здійснюються лише у суворій відповідності до чинного законодавства, статуту Товариства, цих Правил та наявних внутрішніх

регламентуючих документів.

Внутрішньому контролю, зокрема, підлягають:

- надані Товариством фінансові послуги;
- операції, вчинені на виконання укладених договорів;
- ефективність надання фінансових послуг (в розрізі строків, суми) та оцінка ризиків, пов'язаних з їх наданням;
- рівень комп'ютеризації та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Товариства;
- внутрішня та зовнішня звітність Товариства, адекватність відображення результатів діяльності Товариства;
- організація та ведення бухгалтерського та управлінського обліку, а також їх відповідність меті та завданням діяльності Товариства у відповідності з вимогами чинного законодавства;
- ефективність управління трудовими та матеріальними ресурсами Товариства.

6.2. Основним завданням внутрішнього контролю Товариства є:

- нагляд за поточною діяльністю Товариства;
- контроль за дотриманням законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління фінансової установи;
- перевірка результатів поточної фінансової діяльності Товариства;
- аналіз інформації про діяльність Товариства, професійну діяльність її працівників, випадки перевищення повноважень посадовими особами Товариства;
- дотримання правил, планів, процедур, законів України; збереження активів;
- забезпечення достовірності та цілісності інформації;
- економічне та раціональне використання ресурсів Товариства;
- досягнення відповідних цілей під час проведення операцій або виконання завдань та функцій Товариства;
- виконання інших передбачених законами функцій, пов'язаних з наглядом та контролем за діяльністю Товариства.

6.3. Внутрішній контроль Товариства здійснюється уповноваженими працівниками та відповідальними особами Товариства і включає виконання наступних заходів:

- реєстрація вхідної інформації щодо контрагентів;
- первинний аналіз економічної доцільності;
- суворе дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладення договорів;
- перевірка дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладення та виконання договорів, в тому числі щодо оцінки фінансового стану клієнта;
- перевірка повноти реєстрації вхідної інформації;
- аналіз фінансово - правових наслідків укладення договорів;
- оцінка ризиків та причин їх виникнення;
- супроводження та контроль за виконанням договорів;
- перевірка внутрішньої та зовнішньої бухгалтерської і фінансової звітності Товариства;
- оцінка здатності відповідних відділів Товариства належним чином зберігати активи;
- оцінка доцільності, рентабельності придбання матеріальних ресурсів, коштів, раціональність та ефективність їх використання;
- оцінка здатності працівників Товариства досягати відповідних операційних або програмних цілей і виконання необхідних завдань;
- виявлення та аналіз прогалин і недоліків у процедурі та кваліфікаційному рівні працівників фінансової установи за наслідками здійснених контрольних заходів;
- організація семінарів та навчання працівників Товариства з метою поліпшення їх фахового рівня.

Ступінь відповідальності посадових осіб та працівників Товариства встановлюється відповідно до укладених з ними трудових договорів, посадових інструкцій, затверджених керівником Товариства, та згідно вимог чинного законодавства України.

6.4. Контроль, що здійснюється керівництвом Товариства, базується як на аналітичній інформації, поданій службовцями та фахівцями, так і на основі власних контрольних заходів, а саме:

- ознайомлення під особистий підпис працівників та посадовців Товариства зі Статутом, та внутрішніми положеннями (правилами) Товариства та іншими внутрішніми регламентуючими документами для забезпечення належного виконання покладених на таких осіб трудових (посадових) обов'язків; перевірка компетентності працівників, відповідність посадам, які вони обіймають; аналіз

обсягу активів, ліквідності та обсягу наданих фінансових послуг, ефективності заходів Товариства з формування та використання резервів; стан та якість виконання фінансово-економічних планів;

- конкурентоспроможність Товариства; складність та обсяг наданих фінансових послуг, їх фінансова ефективність; раціональність витрат на утримання Товариства; ступінь інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Товариства;

- адекватність та ефективність існуючих заходів внутрішнього контролю;

- доцільність та можливість здійснення організаційних та процедурних змін у фінансовій установі.

Ступінь відповідальності керівництва Товариства визначається трудовим контрактом, посадовою інструкцією та вимогами чинного законодавства України.

6.5. Порядок взаємодії підрозділів Товариства щодо здійснення ефективного внутрішнього контролю визначається внутрішніми трудовими правилами, посадовими інструкціями та трудовими договорами і договорами цивільно-правового характеру.

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

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

- виконувати свої 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 законодавством відповідальність.

7.2. 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.

7.3. Товариство не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості.

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

8.1. Завданням керівництва Товариства є здійснення розробки напрямків та найбільш ефективних способів надання фінансових послуг.

8.2. Завданням бухгалтерського підрозділу є правильне відображення операцій з надання фінансових послуг на підставі укладених договорів з урахуванням вимог чинного законодавства України.

8.3. Завданням працівників юридичної служби є аналіз правових аспектів операцій з надання фінансових послуг, контроль за дотриманням норм чинного законодавства при укладенні договорів, здійснення захисту прав та інтересів Товариства правовими засобами.

8.4. Завданням відділу по роботі з клієнтами є супроводження укладених договорів про надання фінансових послуг.

9. ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

9.1. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ).

Взаємодія кредитодавця із позичальником здійснюється виключно шляхом:

- 1). надсилання текстових повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- 2). телефонних переговорів;
- 3). особистих зустрічей (ініційованих виключно позичальником, виключно у робочий час, за місцезнаходженням відділення, в якому позичальник отримав фінансову послугу).

Відповідно до чинного законодавства та нормативних актів Національного банку України, Товариство дотримується наступних вимог.

Під час першої взаємодії із позичальником, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець зобов'язаний 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 позичальником, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця.
- 3). правову підставу взаємодії;
- 4). розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

Кредитодавець на вимогу позичальника зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4), особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із позичальником до моменту надання підтвердних документів. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1). момент отримання кредитодавцем підтвердження направлення позичальнику, підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2). 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитодавцем рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитодавцем раніше зазначеного 10-денного строку.

Кредитодавець зобов'язаний здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із позичальником, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець зобов'язаний попередити позичальника про таке фіксування.

Кредитодавець зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із позичальником (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитодавець може здійснювати обробку виключно персональних даних позичальника, обов'язок з обробки яких покладений на нього законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитодавцю при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку таких даних про позичальника:

- 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 позичальника, (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 позичальника).

Кредитодавець, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитором, до безпосередньої взаємодії із позичальником, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із позичальниками під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитодавцю, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитором, до безпосередньої взаємодії із позичальником, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1). здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність позичальника, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію позичальника, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно нього;
- 2). вводити позичальника, в оману щодо:
 - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для позичальника, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
 - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
 - в) належності кредитодавця, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитором, до безпосередньої взаємодії із позичальником, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 3). з власної ініціативи взаємодіяти із позичальником, у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4). взаємодіяти із позичальником більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за його 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 контактної телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення позичальнику, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- 6). використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до позичальника, протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7). використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються позичальнику, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
- 8). будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9). вимагати від позичальника, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 10). вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, позичальника, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 11). вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 12). за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із позичальником, якщо позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтверджувальних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- 13). проводити особисті зустрічі із позичальником, без попереднього погодження таких зустрічей

відповідною особою;

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

Дії, які від імені кредитодавця вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем до безпосередньої взаємодії із позичальником, вважаються вчиненими таким кредитодавцем.

Забороняється покладати на позичальника 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 здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця.

З ініціативи кредитодавця або третьої особи, яка діє від його імені та/або в його інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія із позичальником з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

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

9.2. ПОВІДОМЛЕННЯ КРЕДИТОДАВЦЯ, НОВОГО КРЕДИТОРА ПРО ТЕ, ЩО ІНТЕРЕСИ ПОЗИЧАЛЬНИКА ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ПРЕДСТАВЛЯЄ ЙОГО УПОВНОВАЖЕНИЙ ПРЕДСТАВНИК

Позичальник зобов'язаний письмово повідомити Товариство/Нового кредитора про те, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, а також надати наступний пакет документів:

1. Оригінал або належним чином завірену копію довіреності, засвідченої нотаріально щодо представництва інтересів позичальника його уповноваженим представником (якщо представником є фізична особа (не адвокат) або документи, які у встановленому чинним законодавством порядку підтверджують повноваження адвоката як представника (якщо представником є адвокат).

2. Копії паспорту (всіх сторінок із відмітками) та дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) позичальника та уповноваженого представника. У випадку наявності ID-картки в обов'язковому порядку надається витяг з Єдиного державного демографічного реєстру за Формою, встановленою чинним законодавством України.

9.3. ПОРЯДОК ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ

Товариство згідно чинного законодавства та відповідно до умов договору про надання фінансового кредиту має право без згоди позичальника відступити своє право вимоги за договором, як повністю, так і частково.

Відступлення права вимоги за договором здійснюється відповідно до норм цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про споживче кредитування».

Товариство, у разі відступлення права вимоги за договором новому кредитору, повідомляє позичальника у строки та у спосіб, визначені законом про такий факт, та про передачу персональних даних позичальника, а також надає інформацію про нового кредитора відповідно до встановлених вимог.

У разі відступлення Товариством права вимоги за договором, новий кредитор набуває усі права та обов'язки Товариства за договором про надання фінансового кредиту у повному обсязі або в частині. Договором про надання фінансового кредиту передбачено, що Кредитодавець зобов'язаний

повідомити позичальника про відступлення права вимоги новому кредитору протягом 10 робочих днів із дати такого відступлення.

9.4. УМОВИ, ЗА ЯКИХ ТОВАРИСТВО РОЗПОЧИНАЄ ДІЯЛЬНІСТЬ ІЗ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ, ЗДІЙСНЮЄ ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВ ВИМОГИ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ НОВОМУ КРЕДИТОДАВЦЮ

Відповідно до норм чинного законодавства та внутрішніх нормативних документів Товариства, а також на підставі укладеного між позичальником та Товариством договору про надання фінансового кредиту Товариство має право:

- розпочати діяльність з врегулювання простроченої заборгованості починаючи з першого дня виникнення прострочення виконання грошового зобов'язання;
- у будь-який момент незалежно від наявності простроченої заборгованості за договором, без згоди позичальника, відступити право вимоги за договором. Товариство інформує позичальника про таке відступлення згідно норм чинного законодавства та умов укладеного договору.

9.5. ПОРЯДОК І СПОСОБИ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

Погашення простроченої заборгованості за договором про надання фінансового кредиту здійснюється в порядку та у строки, що визначені умовами договору, укладеного між Товариством і позичальником.

Позичальникам доступні наступні способи погашення заборгованості:

- шляхом переказу грошових коштів на поточний рахунок Кредитодавця, зазначеного в договорі про надання фінансового кредиту в безготівковій формі, в спосіб, що зазначається на веб-сайті Кредитодавця;
- готівкою через операційну касу відокремлених підрозділів Кредитодавця адреси, яких зазначаються на веб-сайті останнього.

