

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протоколом загальних зборів учасників № 10  
від «03» червня 2024 року ТОВАРИСТВА З  
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНТАРГЕТ»

Директор ТОВ «ФІНТАРГЕТ»

\_\_\_\_\_ Станіслав ЗАБРОВСЬКИЙ.

## **ПРАВИЛА**

**надання коштів у позику за програмою споживчого кредиту  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНТАРГЕТ»**

Ці Внутрішні Правила надання коштів у кредит також і за програмою споживчого кредиту за умовами програми «FCredit» (далі - Правила) встановлюють порядок надання ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНТАРГЕТ» (надалі по тексту - Товариство) коштів у кредит також і за програмою споживчого кредиту (далі - кредит) фізичним особам на визначений строк і під процент, порядок укладення, оформлення і обліку договорів про надання фінансового кредиту та пов'язаних із цим документів, а також визначає порядок дій посадових осіб Товариства у зв'язку із наданням фінансових послуг за умовами програми «FCredit».

Ці Правила розроблені відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», «Про захист прав споживачів», «Про електронну комерцію», «Про споживче кредитування», нормативно-правових актів Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (далі - Нацкомфінпослуг) які залишаються дійсними на момент дії цих Правил, Постанов Національного Банку України (далі - НБУ) та чинного законодавства України.

При проведенні господарської діяльності з надання коштів у кредит, Товариство виходить з необхідності забезпечення захисту та поєднання інтересів Товариства, його учасників та клієнтів Товариства.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Товариство є фінансовою установою - учасником ринку фінансових послуг та має право відповідно до чинного законодавства України надавати кошти та банківські метали у кредит та надавати споживчі кредити фізичним особам (далі - клієнт) на умовах, що передбачені Договорами про надання коштів у кредит також і за програмою споживчого кредиту (далі - Договір).

1.2. Товариство надає наступні види фінансових кредитів:

1.2.1. За строками:

- короткострокові - укладені на строк від 1 (одного) до 30 (тридцяти) календарних днів;
- довгострокові - укладені на строк більше ніж 30 (тридцять) календарних днів.

1.2.2. За цільовим призначенням:  
на власні потреби;

1.2.3. За порядком видачі:

- видача однією сумою;
- видача частинами (за домовленості сторін);
- кредитна лінія.

1.2.4. За типом процентної ставки:

- фіксована;
- змінювана

1.2.5. За режимом сплати процентів та основної суми кредиту: зі сплатою процентів і основної суми кредиту у строк, вказаний у договорі;

1.2.6. За видами забезпечення виконання зобов'язань:

- бланкові (без забезпечення);
- із забезпеченням (порука, застава, інші види забезпечення, передбачені законодавством)

1.3. Визначення термінів, які вживаються в цих Правилах:

**Фінансовий кредит** - грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Товариством на умовах зворотності, строковості та платності, що передбачені Договором.

**Споживчий кредит** - грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника у суворій відповідності до закону України «Про споживче кредитування».

**Товариство** - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНТАРГЕТ» (ЄДРПОУ 41955906, місцезнаходження: 01054, м. Київ, ВУЛИЦЯ ІВАНА ФРАНКА, будинок 40 Б).

**Сайт/Веб-сайт** - інтернет-сторінка Товариства, що знаходиться за адресою: fcredit.com.ua, який є публічним та на якому розміщені детальні умови отримання Кредиту, повернення Кредиту, порядок реєстрації потенційного Позичальника тощо. Зазначений у цьому пункті сайт є невід'ємною частиною офіційного сайту Товариства **fintarget.com.ua**.

**Клієнт/споживач фінансових послуг/позичальник** - фізична особа, яка звернулась до Товариства з метою отримання фінансового кредиту та якій, відповідно до вимог внутрішньої політики Товариства, може бути наданий фінансовий кредит та/або отримала фінансовий кредит.

Для укладення Договору фізична особа повинна:

- мати необхідну правоздатність та дієздатність для укладення даного Договору;
- бути громадянином України;
- бути резидентом України;
- мати вік від 18 до 70 років;
- проживати та території України;
- діяти від власного імені, з власних інтересів, не отримувати фінансовий кредит в якості представника третьої особи і не діяти на користь третьої особи (вигодонабувача або кінцевого бенефіціарного власника).

**Договір про споживчий кредит** - вид кредитного договору, за яким кредитор зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач (позичальник) зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором.

**Договір** - домовленість Позичальника та Товариства, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків. Договір може бути укладений у будь-якій формі, в тому числі в електронному вигляді.

**Особистий кабінет** - сукупність захищених сторінок, що формуються клієнту в момент його реєстрації на Сайті (особистий розділ клієнта), за допомогою якого клієнт здійснює повну взаємодію з Товариством, має постійний доступ до інформації/документів, пов'язаної з наданням Товариством фінансових послуг. Доступ до Особистої сторінки здійснюється клієнтом шляхом введення Логіна і Пароля на Сайті Товариства.

**Логін** - унікальна комбінація літер та/або цифр, необхідна для авторизації та ідентифікації клієнта. Цю комбінацію клієнт самостійно зазначає в спеціальному полі «логін» при вході до Особистого кабінету. Клієнт несе персональну відповідальність за збереженість Логіну.

**Пароль** - унікальна комбінація букв та/або цифр, що встановлюється клієнтом при заповненні анкети на Сайті з метою реєстрації. Цю комбінацію клієнт самостійно зазначає в спеціальному полі «пароль» при вході до Особистого кабінету. Клієнт несе персональну відповідальність за збереженість Пароля.

**Заборгованість** - сума фінансового кредиту, а також нараховані, але не сплачені проценти за користування фінансовим кредитом, штрафні санкції.

**Посадові особи Товариства**-керівник Товариства, головний бухгалтер, член

інших органів управління Товариства відповідно до статуту та інших внутрішніх документів.

**Телефонний номер клієнта** - власний мобільний номер клієнта, який зазначається в анкеті при реєстрації на Сайті або особистому зверненні клієнта до Товариства, і використовується Товариством як один із способів ідентифікації клієнта, а також як контактний засіб зв'язку.

**Код підтвердження договору або Одноразовий ідентифікатор** - алфавітно-цифрова послідовність, що її отримує особа, яка прийняла пропозицію (оферту) укласти електронний договір шляхом реєстрації в інформаційно- телекомунікаційній системі суб'єкта електронної комерції, що надав таку пропозицію. Одноразовий ідентифікатор може передаватися суб'єктом електронної комерції, що пропонує укласти договір, іншій стороні електронного правочину засобом зв'язку, вказаним під час реєстрації у його системі, та додається (приєднується) до електронного повідомлення від особи, яка прийняла пропозицію укласти договір. Товариство може передавати одноразовий ідентифікатор Заявнику засобом зв'язку, вказаним під час реєстрації у його системі, в тому числі, але не виключно, шляхом направлення смс-повідомлення за номером телефону, вказаним Заявником під час заповнення Договору, та додається (приєднується) до електронного повідомлення від Заявника.

**Електронний підпис одноразовим ідентифікатором** - дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних особою, яка прийняла пропозицію (оферту) укласти електронний договір, та надсилаються іншій стороні цього договору;

**Електронно-цифровий підпис (ЕЦП) або Кваліфікований електронний підпис (КЕП)** — вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати Клієнта.

**Уповноважений орган Товариства** - Директор Товариства.

Інші терміни, що вживаються у Правилах, застосовуються у значенні, визначеному Законодавством України, а саме: Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»; Постановами Національного банку України; іншими нормами законодавства України чинними на момент дії цих Правил.

## **2. УМОВИ ТА ЗАГАЛЬНИЙ ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ З КЛІЄНТАМИ**

2.1. Договір із споживачем фінансових послуг укладається шляхом пропозиції однієї сторони укласти договір (оферту) і прийняття пропозиції (акцепту) другою стороною.

2.2. Договір із споживачем фінансових послуг вважається укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору та підписали цей договір.

2.3. Для укладення договору споживач фінансових послуг - фізична особа-резидент України на вимогу Товариства надає наступні документи або їх належним чином завірені копії, які ідентифікують його особу та підтверджують їх дієздатність та правоздатність:

- Паспорт або документ, що його замінює;
- Документ про присвоєння індивідуального податкового номеру за ДФО (реєстраційний номер облікової картки платника податків);
- Інші документи за вимогою Товариства в разі необхідності.

Перед або під час укладення договору, а також у процесі виконання Договору, Товариство має право отримувати від клієнтів та уточнювати отриману інформацію, яка

має істотне значення для встановлення рівня кредитоспроможності, проведення оцінки фінансового стану, визначення ступеню ризику, належності клієнта до національних чи публічних діячів, їх близьких або пов'язаних осіб, з'ясування місця його проживання чи перебування в Україні. Надання документів для укладення Договору може відбуватись шляхом завантаження до анкети на сайті Товариства скан-копій відповідних документів у належній якості, або вказанням номеру документів для подальшої перевірки їх у базі бюро кредитних історій та у інших доступних базах, або отримання копій документів з інформаційних сервісів таких як «Дія», BankID НБУ та інші.

2.4. Місцем укладення договору із споживачем фінансових послуг є місцезнаходження Товариства: 01054, м. Київ, ВУЛИЦЯ ІВАНА ФРАНКА, будинок 40 Б

2.5. Приймаючи заяву до розгляду, Товариство не бере на себе зобов'язання надати фінансовий кредит. Товариство має право відмовити клієнту в наданні фінансового кредиту, не пояснюючи причини такої відмови.

2.6. Від Товариства договір із споживачем фінансових послуг підписує керівник або уповноважений працівник, що діє на підставі відповідної довіреності, підписи яких скріпляються печаткою Товариства.

При укладенні договору в електронній формі зі сторони Товариства підписом та/або відтиском печатки є накладання кваліфікованого електронного підпису керівником або уповноваженим працівником кредитодавця із кваліфікованою електронною позначкою часу та/або кваліфікованої електронної печатки кредитодавця з кваліфікованою електронною позначкою часу, накладену керівником або уповноваженим працівником кредитодавця. Такі електронні документи мають статус оригіналу та мають юридичну силу. Товариство також має право проставляти на документах печатку за допомогою технічних друкованих засобів, що дозволяють перетворити та роздрукувати електронний зразок відтиску механічної печатки у зображенні його на папері.

2.7. Підписанням електронного Договору Клієнтом у розумінні статті 12 Закону України «Про електронну комерцію» є використання клієнтом електронного цифрового підпису або електронного підпису одноразовим ідентифікатором (алфавітно-цифровою послідовністю, що її отримує клієнт, який прийняв пропозицію (оферту) укласти електронний договір шляхом реєстрації на сайті Товариства, що надав таку пропозицію) та введенням в особистому кабінеті клієнта унікального коду-підтвердження з отриманого смс - повідомлення на номер телефону, вказаний клієнтом при реєстрації.

2.8. Основними принципами надання фінансового кредиту є: повернення, строковість, платність. Під принципом повернення, строковості та платності слід розуміти, що фінансовий кредит з відповідною платою за його користування повинен бути повернений Товариству клієнтом в строк, визначений Договором.

2.9. Товариство надає кредит за рішенням Уповноваженого органу Товариства або/та за допомогою автоматизованої системи прийняття рішень. Позитивне рішення про видачу кредиту приймається за результатом вивчення даних Клієнта, його ідентифікації (верифікації) з застосуванням ризик-орієнтованого підходу. Вирішення організаційних питань про видачу кредиту може бути делеговано також іншим посадовим особам Товариства за рішенням Уповноваженого органу Товариства. В окремих випадках, рішенням можуть встановлюватись граничні розміри кредиту.

2.10. Договір про надання коштів у кредит також і за програмою споживчого кредиту повинен містити:

- назву документа;
- назву, адресу та реквізити Товариства;
- прізвище, ім'я і по батькові фізичної особи, ідентифікаційний код фізичної особи, яка отримує фінансові послуги, та її адресу;
- найменування фінансової операції;

- мету, суму і строк кредиту (розмір фінансового активу), зазначену у грошовому виразі, умови і порядок видачі та погашення Кредиту, відсоткові ставки, порядок плати за кредит, строки його внесення (повернення) та умови взаєморозрахунків;
- строк дії договору;
- порядок зміни і припинення дії договору;
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- посилання на внутрішні правила надання фінансових послуг; види забезпечення зобов'язань позичальника якщо вони є;
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» надана Клієнту
- інші умови за згодою сторін та чинного законодавства України;
- підписи сторін.

Клієнт за укладеним договором позики або договором фінансового кредиту, на який поширюються вимоги Закону України "Про споживче кредитування", має право протягом чотирнадцяти календарних днів відкликати свою згоду на укладення відповідного договору без пояснення причин. Перебіг цього строку розпочинається з моменту підписання Клієнтом договору та отримання Клієнтом повної або часткової суми Кредиту.

Відкликання згоди оформлюється письмовим повідомленням, яке Клієнт зобов'язаний подати особисто чи через уповноваженого представника або надіслати Товариству до закінчення зазначеного строку.

З відкликанням згоди на укладення договору Клієнт повинен одночасно повернути Товариству кошти, одержані згідно з договором.

Клієнт також сплачує відсотки за період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення за ставкою, встановленою в договорі.

2.11. Договір укладається у письмовій формі або в електронному вигляді, з урахуванням вимог чинного законодавства України.

2.12. Оформлення та підписання клієнтом Договору передбачає здійснення реєстрації. Реєстрація клієнта на веб-сайті відбувається шляхом створення особистого кабінету клієнта.

Для реєстрації на сайті Товариства клієнт заповнює анкету, яка одночасно може бути і первісною заявою на отримання кредиту, вказуючи повні, точні та достовірні особисті дані. Під час реєстрації на Сайті клієнту присвоюється персональний Логін та Пароль, які використовуються як засіб ідентифікації клієнта при вході в Особистий кабінет

2.13. Реєструючись на сайті Товариства, клієнт:

- надає свою згоду на передачу Товариству своїх персональних даних та їх обробку з метою оцінки фінансового стану та спроможності виконати зобов'язання;
- надає свою згоду на те, що Товариство може звертатись за інформацією про фінансовий стан клієнта, яка необхідна Товариству для прийняття рішення про реєстрацію на Сайті та/або надання фінансового кредиту, до третіх осіб, які пов'язані з клієнтом діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками;
- надає свою згоду на доступ до кредитної історії та передачу інформації до бюро кредитних історій про укладений Договір з Товариством;
- надає свою згоду на використання у всіх відносинах між ним та Товариством (заснованих як на першому Договорі, так і на всіх наступних Договорах, інших договорах і угодах, які будуть укладені між клієнтом та Товариством в майбутньому) одноразового ідентифікатору, або ЕЦП, або КЕП в якості аналога власноручного підпису.

2.14. Товариство має право зателефонувати клієнту та/або третім особам, які пов'язані з клієнтом діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками, як для підтвердження повноти, точності, достовірності вказаної інформації, так і для отримання інших відомостей про клієнта, які Товариство визнає необхідними для прийняття рішення про надання кредиту. Усі дзвінки клієнту та/або третім особам, які пов'язані з клієнтом проводяться у суворій відповідності до норм чинного законодавства України дотримуючись норм етичної поведінки та поважаючи законні права клієнтів та третіх осіб.

2.15. При укладенні договору фінансового кредиту в електронній формі застосовуються загальні і спеціальні положення чинного законодавства та цих Правил, з урахуванням наступних особливостей:

2.15.1. Товариство офіційно, шляхом публікації на своєму веб-сайті (fcredit.com.ua), пропонує на умовах оферти укладення договору, у розумінні ст. ст. 634, 641, 642 Цивільного кодексу України, укласти договір про надання кредиту на умовах та в порядку, визначеному офертою, цими Правилами, а також з урахуванням вимог чинного законодавства: Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» Закону України «Про захист прав споживачів», Постанов Національного Банку України та інших нормативних актів, що регулюють взаємовідносини між сторонами Договору.

2.15.2. Клієнт реєструється на веб-сайті Товариства шляхом створення особистого кабінету, та надання офіційних даних для ідентифікації згідно чинного законодавства. Клієнт заповнює повністю свої анкетні дані за встановленою вебсайтом Товариства формою, та самостійно створює пароль.

2.15.3. З метою отримання кредиту на умовах договору про надання кредиту Клієнт у власному особистому кабінеті на веб-сайті Товариства формує (заповнює) інформацію про бажану суму та строк кредиту у відповідності та в межах, визначених офертою, на підставі якої для Клієнта засобами веб-сайту Товариства формується індивідуальна пропозиція Договір (оферта). Для надання згоди (акцепту) оферти, та індивідуальної пропозиції (оферти), що є її невід'ємною частиною Клієнт на підставі статей 11, 12, 13 Закону України «Про електронну комерцію» підписує Договір електронним цифровим підписом, кваліфікованим електронним підписом або електронним підписом одноразовим ідентифікатором. Укладений вказаним способом правочин згідно п. 12 ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію» вважається таким, що за правовими наслідками прирівнюється до договору, укладеного в письмовій формі.

2.15.4. Після підписання Клієнтом Договору направляється на розгляд Товариства за допомогою програмних засобів веб-сайту, а Клієнту засобами вебсайту Товариства направляється на електронну пошту Клієнта повідомлення з підтвердженням вчинення електронного правочину, що містить всі умови про надання кредиту. Повідомлення також може бути надіслане смс-повідомленням на телефонний номер клієнта або відображене у особистому кабінеті.

2.15.5. Кожен Договір Клієнта розглядається Товариством окремо. При розгляді Договору і прийнятті рішення, щодо його погодження, Товариство враховує анкетні дані Клієнта, вказані Клієнтом в Особистому кабінеті, відомості з кредитного досьє Клієнта у визначених Договором бюро кредитних історій, інші відомості про фінансовий стан Клієнта, отримані з офіційних джерел і законним способом. Товариство має право відмовити в погодженні Договору без пояснення причин. З метою прийняття

рішення про погодження Договору Товариство має право вимагати від Клієнта додаткові відомості та документи.

2.15.6. Договір вважається погодженою Товариством у випадку перерахування грошових коштів у сумі Кредиту згідно погодженої Договору на рахунок Клієнта. Кожний підписаний Клієнтом і погоджений Товариством Договір на умовах оферти та індивідуальної пропозиції (оферти) є окремим договором про надання кредиту.

2.15.7. Надання коштів у кредит також і за програмою споживчого кредиту, надається Клієнту на платній основі. Товариство одержує від Клієнта проценти в розмірі і порядку, встановленому Договором.

2.15.8. Зареєструвавшись на Сайті, клієнт у подальшому може подавати заяви на одержання фінансового кредиту шляхом заповнення відповідних форм заяв, розміщених в Особистому кабінеті.

2.16.3 метою виконання вимог Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» і «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та розповсюдження зброї масового знищення» щодо ідентифікації і верифікації, вивчення чи уточнення інформації про клієнта та прийняття рішення про надання кредиту Товариство має право вимагати від клієнта надання відповідних документів (у тому числі скан-копій належної якості).

2.17. Верифікація клієнта може відбуватись наступними засобами:

- за допомогою системи BankID;
- за допомогою використання клієнтом особистого ЕЦП;
- за допомогою відео-верифікації;
- верифікація може відбуватись з залученням зовнішніх агентів - компаній на підставі укладених договорів.

2.18. У разі потреби для прийняття рішення про надання кредиту Товариство має право вимагати від клієнта пред'явлення оригіналів (для огляду) та/або належним чином завірених копій документів, які Товариство визнає належними та необхідними для прийняття рішення про надання кредиту.

2.19. Рішення про надання фінансового кредиту приймається Товариством на підставі обробки персональних даних клієнта та інформації із дозволених законодавством джерел, а також вивчення його кредитоспроможності.

2.20. Сума кредиту визначається, виходячи з інформації, зазначеній в анкеті (заяві) в межах встановленого Ліміту суми кредиту. Товариство протягом 1 (одного) робочого дня з дати отримання заяви приймає рішення про надання чи відмову в наданні кредиту.

2.21. Товариство має право відмовити Клієнту в наданні кредиту без зазначення причини такої відмови.

2.22. Товариство інформує Клієнта про прийняте рішення щодо надання кредиту шляхом надсилання (один або кілька способів):

- Смс-повідомлення та/або голосове повідомлення на телефонний номер клієнта;
- Листа на зазначену в анкеті адресу електронної пошти;
- Повідомлення в Особистий кабінет.

За затримку в надходженні повідомлення про прийняте рішення, спричинене проблемами в роботі телекомунікаційних служб і сервісів, Товариство відповідальності не несе.

2.23. У випадку прийняття рішення про надання кредиту, Товариство укладає з клієнтом Договір, який розміщується в Особистому кабінеті клієнта. Клієнт підтверджує свою повну обізнаність та згоду з усіма істотними умовами Договору шляхом кліку на відповідній інтерактивній кнопці в Особистому кабінеті, доступ до якого здійснюється за допомогою унікального логіну і паролю та підписання клієнтом договору, шляхом

особистого підписання, накладання електронного цифрового підпису або електронного підпису одноразовим ідентифікатором.

2.24. Товариство після погодження клієнтом істотних умов Договору надає кредит шляхом безготівкового переказу грошових коштів на вказаний клієнтом рахунок банківської платіжної картки.

2.25. У випадку не надання клієнтом згоди з істотними умовами Договору чи ненадання згоди на використання як аналога власноручного підпису, електронно цифрового підпису, електронного підпису одноразовим ідентифікатором, Товариство має право скасувати рішення про надання кредиту протягом 3-х робочих днів з дати прийняття Договору від клієнта. При цьому клієнт не позбавляється права знову подати заявку на отримання кредиту в загальному порядку.

2.26. Форми заявок, договорів та інших документів в електронній формі визначаються Товариством та інтегруються в інформаційну систему Товариства.

### **3. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ ТА ВИПЛАТИ ПРОЦЕНТІВ**

3.1. За користування кредитом клієнт сплачує Товариству проценти від суми наданого кредиту, розмір яких визначається Договором. Розмір процентних ставок за користування кредитом встановлюється самостійно Товариством в залежності від ризиковості операції, наданого забезпечення, кон'юнктури на фінансовому ринку, строку користування та інших факторів.

3.2. Строк користування кредитом, а також проценти за користування ним, обчислюється і розраховується з моменту списання відповідної суми грошових коштів з поточного рахунку Товариства на користь Клієнта. Проценти нараховуються та обчислюються щоденно починаючи з дня отримання кредиту та закінчуючи днем його повного повернення, у випадку часткових сплат за договором у першу чергу клієнт сплачує - прострочену до повернення суму кредиту та прострочені проценти за користування кредитом; у другу чергу - сума кредиту та проценти за користування кредитом; у третю чергу - неустойка та інші платежі відповідно до Договору.

3.3. Обчислення строку користування кредитом та нарахування процентів за Договором здійснюється за фактичну кількість календарних днів використання наданих коштів.

3.4. Проценти за користування Кредитом нараховуються з дня отримання фінансового кредиту (перерахування грошових коштів на банківський рахунок клієнта) до дня фактичного повернення кредитних коштів.

3.5. За порушення строку повернення Кредиту та процентів за користування ним позичальник повинен сплатити Товариству відсоткову ставку, що є більшою від процентної ставки, за якою надавався кредит, штрафи, пеню передбачену Договором.

3.6. Неповернена сума кредиту, розмір несплачених процентів за користування кредитом складають заборгованість за Договором.

3.7. Клієнт зобов'язаний погасити заборгованість будь-яким доступним йому способом, зазначеним на Сайті. При цьому усі витрати, пов'язані із погашенням заборгованості (комісія, вартість послуг фінансового посередника тощо) здійснюються клієнтом самостійно і не включаються до загального розміру заборгованості.

3.8. У випадку прострочення сплати заборгованості за Договором, повернення фінансового кредиту Товариству та сплата процентів здійснюється у такій черговості: у першу чергу клієнт сплачує - прострочену до повернення суму кредиту та прострочені проценти за користування кредитом; у другу чергу - сума кредиту та проценти за користування кредитом; у третю чергу - неустойка та інші платежі відповідно до Договору. Датою повернення фінансового кредиту, так само як і датою сплати всієї заборгованості, вважається дата повернення грошових коштів на поточний рахунок

Товариства, якщо Товариство і клієнт не дійшли спільної згоди щодо іншого шляху та розміру повернення.

3.9. Клієнт має право достроково повернути фінансовий кредит і сплатити проценти за користування фінансовим кредитом. Повернення фінансового кредиту можна здійснювати шляхом внесення готівки через термінали самообслуговування, банківські установи, через електронні платіжні системи на сайті Товариства, шляхом здійснення онлайн платежів та/або іншим зручним клієнту способом.

3.10. Надходження на поточний рахунок товариства грошових коштів від клієнта в достатньому обсязі для сплати всієї суми кредиту та нарахованих відсотків за користування ним (усієї суми заборгованості) є належним виконанням зобов'язання клієнта за Договором. У такому випадку договір припиняє свою дію з дати зарахування грошових коштів на поточний рахунок Товариства.

3.11. Якщо при достроковому поверненні кредиту внесених клієнтом грошових коштів не достатньо для погашення заборгованості в повному обсязі (часткове погашення) Договір продовжує свою дію на раніше погоджених умовах з автоматичним корегуванням в частині визначення залишку суми кредиту і процентів за користування ним.

3.12. При безготівковому перерахуванні грошових коштів всі фінансові ризики, що пов'язані з затримкою в надходженні коштів на поточний рахунок Товариства, несе клієнт.

3.13. В окремих випадках, визначених умовами конкретного договору та оферти, додатково до процентів за користування кредитом, клієнту можуть нараховуватись одноразова комісія за видачу кредиту та/або щомісячна комісія за використання фінансового інструменту.

3.14. Товариство залишає за собою право ініціювати та здійснити безспірне/договірне списання грошових коштів з рахунку банківських платіжних карток Позичальника, які він прив'язував до особистого кабінету, необмежену кількість разів, для повного погашення заборгованості за кредитом.

#### **4. ПОРЯДОК ОБЛІКУ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАнням ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

4.1. Зберігання інформації про споживачів послуг Товариства, укладені Договори та інших документів, які пов'язані з надання коштів у кредит також і за програмою споживчого кредиту, забезпечується шляхом адміністрування відповідних відомостей в обліковій та реєструючій системі Товариства.

4.2. Облікова та реєструюча система Товариства функціонує в електронному вигляді шляхом використання відповідного програмного забезпечення, що забезпечує облік клієнтів Товариства та здійснює реєстрацію проведених операцій.

4.3. Товариство забезпечує технічне функціонування облікової та реєструючої системи, створеної та основі комп'ютерних систем, які забезпечують виконання технологічних операцій з ведення обліку.

4.4. Реєстрація договорів про надання фінансових послуг здійснюється шляхом ведення Товариством журналу обліку укладених і виконаних договорів про надання фінансових послуг (далі - журнал обліку) та карток обліку укладених та виконаних договорів (далі - картка обліку), відомості яких повинні містити інформацію, необхідну для ведення бухгалтерського обліку відповідних фінансово-господарських операцій.

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

- номер запису за порядком;
- дату і номер укладеного Договору в хронологічному порядку;
- найменування юридичної особи (прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-підприємця або фізичної особи) - споживача фінансових послуг;

- ідентифікаційний код юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи - споживача фінансових послуг (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті, - серія та номер паспорта);
- розмір наданих кредитних коштів згідно з умовами Договору та дату зарахування (перерахування) кредитних коштів на поточний рахунок Товариства;
- дату закінчення строку дії Договору (дату анулювання або припинення дії Договору).

У разі необхідності Товариство має право доповнити журнал обліку укладених та виконаних договорів додатковою інформацією.

#### 4.5. Картки обліку виконання договорів містять:

- номер картки;
- дату укладення та строк дії Договору;
- найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи - споживача фінансових послуг;
- ідентифікаційний код юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи - споживача фінансових послуг (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті, - серія та номер паспорта);
- відомості про отримані (видані) грошові кошти, а саме: дату отримання (видачі) грошових коштів; суму грошових коштів згідно з Договором; суму винагороди; суму інших нарахувань згідно з умовами Договору; загальну суму, одержаних на дату заповнення картки.

4.6. Журнал обліку укладених та виконаних договорів та картки обліку виконання договорів ведеться Товариством в електронній формі з обов'язковим забезпеченням можливості роздрукування у будь-який час на вимогу контролюючих органів.

4.7. Товариство зобов'язане забезпечити зберігання електронної форми журналу та карток обліку виконання договорів таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

## **5. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

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

5.2. Укладені в письмовій формі договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансової послуги, зберігаються за місцем їх формування в справах тимчасового зберігання до моменту передачі в архів Товариства. З метою забезпечення збереженості договорів справи повинні перебувати в робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, у шафах і столах, що зачиняються.

5.3. Укладені в електронній формі договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансової послуги, зберігаються в справах в інформаційній системі Товариства шляхом використання відповідного програмного забезпечення, що забезпечує їх збереженість та можливість роздрукування за необхідністю у будь-який час. Товариство зберігає укладені в електронній формі договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансової послуги, таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

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

5.5. Вилучення документа із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення договору допускається з дозволу Директора Товариства з обов'язковим залишенням у справі належним чином засвідченої копії Договору.

## **6. ПОРЯДОК ДОСТУПУ КЛІЄНТІВ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВОМ**

6.1. При організації роботи Товариство вживає заходи щодо забезпечення захисту інформації при наданні фінансових послуг (надалі інформаційна безпека).

Вимоги до інформаційної безпеки Товариства:

- захист інформації від несанкціонованого доступу сторонніх осіб з використанням засобів обов'язкової персональної ідентифікації та парольного доступу до інформаційної, реєструючої та облікової системи Товариства;
- запобігання несанкціонованим змінам програмно-технічного забезпечення, знищення або пошкодження інформаційної, реєструючої та облікової системи;
- захист апаратно-програмних модулів безпеки, що містять інформацію щодо системних ключів та компонентів інформаційної, реєструючої та облікової системи;
- чіткий розподіл прав доступу до інформації між персоналом;
- засоби діагностики, що дають змогу виявити порушення цілісності баз даних;
- автоматичне протоколювання усіх входів в інформаційну, реєструючу та облікову систему і виконання всіх операцій у ній, неможливість модифікації створених протоколів, тощо.

6.2. Комерційна таємниця/конфіденційна інформація.

Під комерційною таємницею/конфіденційною інформацією Товариства розуміються відомості, пов'язані з інформацією про фінансові послуги, управління фінансами та іншою діяльністю Товариства, розголошення яких (передача, витік тощо) може завдати шкоди в діяльності Товариства. Передача інформації будь-яким третім особам, опублікування або інше розголошення такої інформації може здійснюватися тільки за погодженням з Директором Товариства. Порядок визначення складу та переліку відомостей, що складають комерційну таємницю/конфіденційну інформацію Товариства, їх складу та обсягу, а також порядок захисту визначається Директором Товариства, з урахуванням вимог чинного законодавства України. Перелік відомостей, що не складають комерційну таємницю, визначається чинним законодавством України.

До інформації та документів, що не становлять комерційну

таємницю/конфіденційну інформацію і клієнти (контрагенти) Товариства мають до них вільний доступ належать:

- відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників Товариства та його відокремлених підрозділів;
- перелік послуг, що надаються Товариством;
- ціну/тарифи фінансових послуг;
- іншу інформацію право на отримання якої закріплено чинним законодавством.

6.3. Товариство на вимогу уповноважених органів повинно розкривати:

- фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до вимог чинного законодавства;
- звітні дані (інші, ніж фінансова та консолідована фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог чинного законодавства та прийнятих нормативно-правових актів.

6.4. Обов'язки працівників Товариства щодо нерозголошення комерційної таємниці/конфіденційної інформації встановлюються шляхом підписання працівником договору/зобов'язання про нерозголошення відомостей, що стали йому відомі при виконанні своїх службових обов'язків, та складають комерційну таємницю/конфіденційну інформацію Товариства. У випадку звільнення працівника Товариства, що мав доступ до комерційної таємниці/конфіденційної інформації, такий працівник зобов'язаний передати/повернути керівництву Товариства будь-які носії такої інформації (як в паперовому так і в електронному вигляді), які знаходились у нього в зв'язку з виконанням службових обов'язків.

6.5. На вимогу Клієнта уповноважена особа Товариства зобов'язана надати інформацію згідно з вимогами статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про інформацію» та інших законодавчих актів.

6.6. Договори, Додаткові угоди та інші додатки до Договору зберігаються в електронному вигляді та доступні Позичальнику в Особистому кабінеті.

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

7.1. 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.

7.2. Основним завданням внутрішнього контролю Товариства є: 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. Контроль, що здійснюється керівництвом Товариства, базується як на аналітичній інформації, поданій службовцями та фахівцями, так і на основі власних контрольних заходів 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 дослідження 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 договором, посадовою інструкцією та вимогами чинного законодавства України.

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

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

8.1. Посадові особи, до обов'язків яких належить безпосередня робота з клієнтами, укладання та виконання договорів (далі - Посадові особи) зобов'язані дотримуватися вимог чинного законодавства України, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг, зокрема, але не виключно:

- 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 законом матеріальну відповідальність.

8.2. Посадові особи несуть матеріальну відповідальність за шкоду, заподіяну Товариству внаслідок порушення покладених на них трудових обов'язків.

8.3. У випадках, визначених чинним законодавством України, Посадові особи можуть бути притягнені до дисциплінарної, адміністративної чи кримінальної відповідальності.

8.4. Посадові особи без відповідного рішення загальних зборів Учасників Товариства не можуть брати участь у підготовці та прийнятті рішення на користь членів своєї сім'ї, близьких родичів, підприємства або установи, в якому вони, їх близькі родичі мають діловий інтерес.

8.5. У разі виявлення порушень з боку Посадових осіб, за вимогою Директора така особа негайно зобов'язана виправити виявлені порушення.

8.6. При повторному порушенні, Директор Товариства, має право ставити питання про звільнення Посадової особи з займаної посади.

8.7. Якщо при розгляді справи виявляється, що порушення здійснено Посадовою особою з корисливою метою, Директор Товариства має право передати справу на розгляд у правоохоронні органи. В інших випадках, застосовуються заходи адміністративного впливу.

## **9. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ФІНАНСОВОЇ УСТАНОВИ**

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

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

9.3. 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.

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

9.5. Завданням працівника відповідального за проведення первинного фінансового моніторингу є здійснення передбачених законодавством процедур з виявлення фінансових операцій, які підлягають фінансовому моніторингу та інших фінансових операцій, що можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

## **10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

10.1. Товариство при наданні фінансових послуг має такі права та обов'язки:

- своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову та/або посередницьку послугу, достатню для прийняття ним

свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;

- забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;

- забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

- забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;

- сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

- розглядати звернення клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;

- Товариство має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання фінансових послуг та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

10.2. Споживач перед та під час отримання фінансової послуги має такі права та обов'язки:

- на своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

- на належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;

- на конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

- на прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;

- відповідально обирати фінансову послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

- враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;

- звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

- надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;

- споживач має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

## **11. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

11.1. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

11.2. Основними принципами розгляду звернень у Товаристві є:

- неупередженість;

- об'єктивність;

- дотримання вимог чинного законодавства;
- строківість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- забезпечення клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу

для надання звернень та пропозицій.

11.3. Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими.

Усне звернення викладається споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів Товариства.

Письмове звернення надсилається поштою або також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

11.4. Звернення можуть бути подані:

- надіслані поштою на адресу Товариства;
- надіслані на електронну адресу Товариства;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку.

11.5. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштову (електронну) адресу;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

11.6. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (власноручним підписом чи з застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

11.7. Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі якщо:

- Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

- Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

- Письмове звернення, яке надійшло поштою, і яке оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

11.8. Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів:

- Звернення заявників, що не вимагають додаткового вивчення до 15 днів з моменту отримання;

- Звернення заявників, що вимагають додаткового вивчення до 30 днів з моменту отримання;

- Складні запити заявників не більше 45 днів з моменту отримання.

11.9. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

11.10. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Товариства, якій надано право підписувати такі відповіді.

11.11. Відповідь на звернення надається тим каналом, яким воно надійшло до Товариства, якщо інше не вказано у самому зверненні.

11.12. Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Товаристві/залучені партнери під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

11.13. При наявності одночасно кількох звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Товариство має право оформити одну відповідь на всі звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.

11.14. Товариство розглядає звернення безоплатно для споживачів.

11.15. Кожен заявник має право на звернення до Інтернет-представництва Національного банку в розділ Звернення громадян щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Заявника.

11.16. Подання звернення до Товариства або Національного банку України не позбавляє права клієнта на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів. Посадові особи Товариства несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до чинного законодавства України

## **12. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШІ ЗАХОДИ СТРАХОВИКА ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

12.1. Подання Заявником звернення до Товариства передбачає його згоду на обробку, використання персональних даних відповідно до закону «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення.

12.2. Всі договори орієнтовані на максимальну доступність для розуміння Клієнтом. Детальні умови викладені в самих договорах, що підписуються Товариством та Клієнтом.

12.3. Всі документи щодо правомірності діяльності Товариства, розміщені в доступних для ознайомлення на офіційних сайтах Товариства.

## **13. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ ДО ПРАВИЛ**

13.1. Ці правила затверджуються загальними зборами учасників товариства і розміщуються на сайті товариства для ознайомлення всіх зацікавлених осіб.

13.2. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення до Правил, в тому числі шляхом викладення Правил в новій редакції, які розміщуються на Сайті Товариства для ознайомлення усіх зацікавлених осіб.