

«Затверджено»
Наказом директора
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ"
№ 2/12-з від 29.12.2021

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок інформування споживачів щодо надання послуг
споживчого кредитування
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення закріплює єдиний порядок інформування споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ» (далі – Товариство), є внутрішнім документом Товариства, що розроблений з метою визначення єдиних правил інформаційного забезпечення споживачів стосовно діяльності Товариства та надання фінансових послуг, зокрема послуг споживчого кредитування.

1.2. Положення розроблено та затверджено з метою виконання вимог законодавства України стосовно споживчого кредитування та діяльності небанківських фінансових установ.

1.3. Положення є внутрішнім документом, дотримання вимог якого є обов'язковим для працівників Товариства.

1.4. Положення розміщено на офіційному Веб-сайті Товариства відповідно до вимог Положення про інформацію щодо споживчого кредитування.

1.5. Терміни та визначення, що використовуються у цьому положенні:

Інформування споживача – надання (розкриття) інформації Товариством Споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, визначеної цим Положенням, шляхом розміщення такої інформації на власному Веб-сайті Товариства, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами Товариства;

Істотна характеристика послуги з надання споживчого кредиту – відомості та/або дані про послугу з надання споживчого кредиту, визначені Положенням, затвердженого Постановою Правління НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ від 05.10.2021 № 100;

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;

Мікрокредит – споживчий кредит (кредит) за договором про споживчий кредит, загальний розмір Кредиту за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, установлені на день укладення такого договору.

Споживач - фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір про споживчий кредит.

Споживчий кредит (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.

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ» (код ЄДРПОУ 38313650; відомості про місцезнаходження Товариства в установленому законом порядку внесені до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань).

Інші терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в

значеннях, визначених Законами України “Про споживче кредитування”, “Про рекламу”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, “Про звернення громадян”, іншими актами законодавства України.

2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧА ЩОДО ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Товариство розкриває на власних Веб-сайтах інформацію, передбачену в частинах першій та другій статті 12, частинах першій та четвертій статті 12-1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг», в обсязі та порядку, визначених нормативно-правовими актами Національного банку України.

2.2. Товариство розкриває на власному Веб-сайті інформацію щодо себе, про умови та порядок діяльності, щодо фінансових послуг, які надаються Споживачу, якщо інше не встановлено законодавством України, у мінімальному обсязі та порядку, визначених нормативно-правовими актами Національного банку України.

2.3. Товариство несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, яка надається під час інформування Споживача. Товариство забезпечує повноту та зрозумілість цієї інформації.

2.4. Товариство здійснює інформування Споживача з дотриманням вимог законодавства України про мови.

2.5. Товариство здійснює інформування Споживача в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства про рекламу та споживче кредитування.

2.6. Товариство не поширює неправдиву інформацію про діяльність Товариства у сфері фінансових послуг.

2.7. Товариство під час інформування Споживача на власному Веб-сайті про послугу з надання споживчого кредиту розміщує попередження про можливі недоліки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою. При цьому, Товариство залишає за собою право на власний розсуд використовувати додаткові попередження про можливі наслідки для клієнта в разі користування послугою з надання споживчого кредиту.

2.8. Товариство під час інформування клієнта розміщує інформацію про дві та більше послуги з надання споживчого кредиту одного різновиду поряд, зазначивши в однаковий спосіб істотні характеристики цих послуг.

2.9. Товариство має право використовувати інформацію третіх осіб (результати досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних) та надавати (розкривати) Споживачу інформацію про виконавця дослідження (прізвище, ім'я, по батькові або найменування особи), дату проведення та/або дату розкриття інформації про дослідження, інформацію про назву видання, в якому опубліковані результати дослідження (за наявності).

2.10. Товариство має право використовувати примітки для уточнення інформації, що надається під час інформування Споживача. Інформація в примітках не може містити істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій.

2.11. Товариство здійснює інформування Споживачів про послугу з надання споживчого Кредиту шляхом:

- розміщення обов'язкової інформації на Веб-сайті;

- поширення реклами Товариства;
- шляхом відправлення повідомлень на обраний за згодою зі Споживачем канал для комунікацій (уключаючи sms-інформування, месенджер, електронну пошту) під час користування Споживачем послугою споживчого кредиту.

2.12. Канали інформування узгоджено між Товариством та Споживачем шляхом зазначення відповідних положень та умов у Кредитному договорі. Споживач зобов'язаний надати актуальні та достовірні дані Товариству для визначення зручного каналу комунікації.

2.13. Товариство інформує Споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту шляхом відправлення на обраний за згодою зі споживачем канал для комунікацій (відповідно до умов Кредитного договору) кожного разу в дату зміни строку повернення Кредиту та/або суми споживчого кредиту повідомлення такого змісту:

1) щодо послуги з надання споживчого кредиту:

- дату повернення Кредиту та процентів за ним (у разі зміни);
- суму (ліміт) установленого розміру Кредиту та дату її (його) установа (у разі зміни);

2) щодо послуги з надання мікрокредиту:

- суму до повного погашення зобов'язань за Договором про споживчий кредит (на дату відправки повідомлення),
- загальну кількість платежів, включаючи періодичність їх сплати та/або дати сплати.

2.14. Товариство починаючи з дати надання споживчого кредиту інформує Споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту про зміну строку повернення Кредиту та/або його суми (ліміту) за Договорами, укладеними за ініціативою Споживача:

1) детальний перелік складових загальної вартості Кредиту у вигляді графіка платежів (згідно зі строковістю, зазначеною в договорі про споживчий кредит) у розрізі сум і дат погашення основного боргу, сплати процентів за користування Кредитом, вартості всіх супровідних послуг, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб за кожним платіжним періодом;

2) текст договору про надання споживчого кредиту, укладеного зі споживачем;

3) попередження, що продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення заборгованості за договором споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні.

2.15. Товариство під час поширення (розкриття) інформації Споживачу про умови послуги з надання споживчого кредиту в будь-якій формі та в будь-який спосіб надає та оприлюднює такі умови послуги:

1) максимальну суму/ліміт Кредиту, гривень;

2) строк кредитування, днів/місяців/років;

3) реальну річну процентну ставку, відсотків річних.

3. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ РОЗМІЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ НА ВЕБ-САЙТІ ТОВАРИСТВА

3.1. Товариство забезпечує належну та безперебійну роботу власного Веб-сайту.

3.2. Товариство розміщує інформацію на власному Веб-сайті державною мовою. Одночасно допускається розміщення інформації іншою мовою (іншими мовами).

3.3. Товариство забезпечує вільний доступ будь-якій особі до інформації, яка підлягає розкриттю відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України на Веб-сайті. Така інформація є доступна відвідувачам Веб-сайту Товариства цілодобово, безкоштовно, без справляння плати за доступ до інформації, ознайомлення з інформацією чи інше її використання.

3.4. Товариство розкриває обов'язкову інформацію стосовно діяльності та надання фінансових послуг з надання споживчого кредиту, зокрема послуг з надання споживчого кредиту, шляхом розміщення такої інформації на головній (початковій) сторінці власного Веб-сайту.

3.5. Інформація, розкрита Товариством на власному Веб-сайті відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України, залишається в публічному доступі протягом усього строку її чинності та не менше строку, визначеного законодавством України, а щодо умов надання фінансових послуг - не менше строку дії договорів про надання фінансових послуг, у яких передбачені такі умови.

3.6. Товариство під час розміщення на власному Веб-сайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої визначеної законодавством України інформації, розкриває наступну інформацію:

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

3.6.2. істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту;

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

3.6.4. гіперпосилання на Веб-сторінку Товариства, де розміщено типові договори про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг Товариством;

3.6.5. попередження про:

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

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

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

➤ те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання

споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ;

➤ те, що фінансова установа має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін; можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;

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

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

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

3.6.7. повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем Товариства про несанкціонований доступ або шахрайство;

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

3.6.9. відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.

3.7. Додатково Товариство розміщує на власному Веб-сайті, в окремому розділі "Розкриття інформації", інформацію про порядок розгляду Товариством звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту, який включає посилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

3.8. Товариство підтримує інформацію, розміщену на власному Веб-сайті, в актуальному стані.

3.9. Внесення змін до інформації, яка підлягає розкриттю відповідно до вимог законодавства шляхом її розміщення на Веб-сайті, включаючи у формі окремих документів, оформлюється Товариством шляхом її викладення в новій редакції із зазначенням дати, з якої набирають чинності такі зміни.

4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Це Положення набуває чинності з дати затвердження його наказом Директора Товариства.

4.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться шляхом їх затвердження наказом Директора Товариства.

4.3. У разі невідповідності будь-якої частини Положення чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Положення буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.