

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Наказом генерального директора
ТОВ «ФК «КРЕДИТ КАСА»
№04012022 від «04» січня 2022р.

_____ С.В. Рибіцький

ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ

Цей Порядок інформування споживачів щодо послуг споживчого кредитування Товариством з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «КРЕДИТ КАСА» (надалі — «Товариство», «фінансова установа»), розроблений на виконання вимог Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05.10.2021 року №100, надалі — «Положення».

1. Терміни, які вживаються в цьому Порядку інформування споживачів щодо послуг споживчого кредитування (надалі — *Порядок*) використовуються в значеннях, визначених Положенням, Законами України «Про споживче кредитування», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», та іншими нормативно-правовими актами Національного банку України.

2. Споживач має право доступу до інформації, право на отримання якої закріплене в чинному законодавстві України.

3. Товариство надає (розкриває) інформацію щодо послуги споживчого кредиту відповідно до вимог чинного законодавства України та внутрішніх документів Товариства шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті Товариства, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також у разі наявності у споживача наміру укласти договір про споживчий кредит.

4. Товариство здійснює інформування споживачів фінансових послуг щодо діяльності у сфері споживчого кредитування у рекламі з урахуванням вимог законодавства України про рекламу, споживче кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

5. Товариство несе визначену законодавством України відповідальність за ненадання, надання не в повному обсязі або надання (поширення) недостовірної інформації про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування під час інформування споживача.

6. Товариство розміщує на власному вебсайті інформацію щодо отримання споживчого кредиту, в тому числі щодо різновидів споживчих кредитів; істотних характеристик послуги з надання споживчого кредиту; умов отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій (за наявності); суми (ліміту), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит, строк користування нею (ним); наявності супровідних послуг

Товариства, кредитних посередників та третіх осіб, про перелік і їх вартість, уключаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог чинного законодавства України; попередження про можливі наслідки згідно із чинним законодавством України для споживачів у разі користування послугою споживчого кредитування, в тому числі про можливі наслідки згідно з договором про споживчий кредит для споживача в разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків відповідно до договору про споживчий кредит, можливості та умов дострокового розірвання договору про споживчий кредит, а також способів такого розірвання договору про споживчий кредит, строків та умов повернення коштів, інше.

Окрім цього для споживачів послуг споживчого кредитування на вебсайті Товариства розміщено примірну форму договору про споживчий кредит, внутрішні правила надання фінансової послуги (кредиту) Товариством.

7. Споживачу послуги споживчого кредиту на вебсайті Товариства також доступна для ознайомлення та детального вивчення інформація про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів та про порядок розгляду Товариством звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту.

8. На вебсайті Товариства містяться гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ, та посилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України.

9. Під час користування послугою з надання споживчого кредиту Товариство здійснює інформування споживача шляхом відправлення повідомлень на обраний за згодою із споживачем канал для комунікацій (смс-інформування, месенджер, електронну пошту, тощо), кожного разу в дату зміни строку повернення споживчого кредиту та/або суми (ліміту) споживчого кредиту, з інформацією такого змісту: дату повернення кредиту та процентів за ним (у разі зміни); суму (ліміт) установленого розміру кредиту та дату її (його) установлення (у разі зміни).

Інформація, передбачена в даному пункті, доступна споживачу починаючи з дати надання споживчого кредиту.

10. Товариство також надає споживачам іншу інформацію, передбачену нормами чинного законодавства. Зокрема, відповідно до статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» Товариство розкриває споживачу шляхом розміщення у місці надання послуг споживчого кредитування, а також на власному вебсайті Товариства інформацію про порядок та умови надання послуги споживчого кредитування, вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо послуги споживчого кредиту в залежності від різновиду споживчого кредиту, інформацію про механізми захисту прав споживачів.

Також, на вимогу споживача Товариство надає інформацію у письмовій або електронній формі, в тому числі така інформація розміщена на вебсайті Товариства: відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню, перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів (за наявності).

Відповідно до частини 2 статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне

регулювання ринків фінансових послуг» перед укладенням договору про споживчий кредит Товариство повідомляє споживача у письмовій або електронній формі інформацію, в тому числі така інформація розміщена на вебсайті Товариства, про:

1) особу, яка надає фінансові послуги:

а) повне найменування надавача фінансової послуги споживчого кредиту, місцезнаходження Товариства, контактний телефон і адреса електронної пошти, адреса, за якою приймаються звернення (скарги) споживача;

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

в) відомості про державну реєстрацію Товариства;

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

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

д) контактну інформацію Національного банку України, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства;

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

3) договір про надання споживчого кредиту:

а) наявність у споживача права на відмову від договору про надання споживчого кредиту;

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

в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);

г) наявність у споживача права розірвати чи припинити договір про споживчий кредит, права дострокового виконання договору про споживчий кредит, а також наслідки таких дій;

г) порядок внесення змін та доповнень до договору про споживчий кредит;

д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором про споживчий кредит без письмової згоди споживача;

4) механізми захисту прав споживачів:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів;

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

Відповідно до вимог частини 4 статті 12¹ Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» Товариство також надає (розкриває) на власному вебсайті інформацію про себе, а саме:

1) повне найменування, ідентифікаційний код за ЄДРПОУ та місцезнаходження фінансової установи;

2) перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою;

3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за фінансовою установою);

4) відомості про склад виконавчого органу фінансової установи;

- 5) відомості про ліцензії та дозволи, видані фінансовій установі;
- 6) річну фінансову звітність;
- 7) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації фінансової установи;
- 8) рішення про ліквідацію фінансової установи.

Товариство забезпечує доступність вищезазначеної інформації, розміщеної на власному вебсайті не менше ніж за останні три роки.

Товариство на власному вебсайті розкриває інформацію щодо переліку осіб, які надають посередницькі послуги (якщо Товариство надає послугу споживчого кредиту за участі посередників).

Товариство надає споживачам на їх вимогу в письмовій формі (паперовій та/або електронній) інформацію про керівника Товариства.

Товариство розкриває на власному вебсайті інформацію про основні показники своєї діяльності на підставі поданої ним до Національного банку звітності в обсязі, який підлягає опублікуванню на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку, у розрізі кожного окремого надавача фінансових послуг відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 року № 835 "Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних" (зі змінами). Перевірити таку інформацію можливо на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist/data-supervision>.

11. Відповідно до статті 9 Закону України «Про споживче кредитування» до укладення договору про споживчий кредит Товариство надає споживачу інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Товариства з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору про споживчий кредит, в тому числі з урахуванням обрання певного різновиду споживчого кредиту. Зазначена інформація безоплатно надається Товариством споживачу за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), встановленою у (Додатку 1 до Закону України «Про споживче кредитування», у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", а також з урахуванням особливостей, передбачених Законом України "Про електронну комерцію") із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності.

На вимогу споживача Товариство безоплатно надає йому копію проекту договору про споживчий кредит та договору/ів забезпечення у паперовому або електронному вигляді (за вибором споживача) в залежності від обраного різновиду споживчого кредиту. Проект договору про споживчий кредит та договору/ів забезпечення не надається, якщо Товариство на момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору про споживчий кредит із споживачем.

Товариство до укладення договору про споживчий кредит на вимогу споживача надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до його потреб та фінансового стану у зручній формі для споживача.

Відповідно до статті 11 Закону України «Про споживче кредитування» після укладення договору про споживчий кредит Товариство на вимогу споживача, але не

частіше одного разу на місяць, у порядку та на умовах, передбачених договором про споживчий кредит, безоплатно повідомляє йому інформацію про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої Товариству, інформацію про платежі за договором про споживчий кредит, які сплачені, та які належить сплатити, дати сплати або періоди у часі та умови сплати таких сум (за можливості зазначення таких умов у виписці).

12. У Товариства на власному вебсайті, а також у місцях надання ним послуг споживчого кредитування розміщено відомості про колекторські компанії, що діють в інтересах Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості (у разі якщо Товариство співпрацює з колекторськими компаніями); порядок взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки); порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю; умови, за яких розпочинається діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснюється відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю; порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості; перелік контактних даних Товариства, за якими приймаються звернення (скарги) споживачів щодо діяльності залученої колекторської компанії (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості).

13. Товариство надає на власному вебсайті споживачу відомості про остаточних ключових учасників, відомості про власників істотної участі та схематичне зображення структури власності.

14. Товариство в разі використання інформації третіх осіб (результатів досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних) надає (розкриває) 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).

15. Товариство під час інформування споживача дотримується вимог законодавства про мову.

16. Отримати документи, інформацію та уточнення, пов'язані з наданням споживчого кредиту Товариством, можливо також, зателефонувавши за номером +380966100606, надіславши звернення на електронну поштову скриньку: info@zahid-kredit.com, або на поштову адресу: 33028 м. Рівне, вул. Гетьмана Полуботка буд.35

17. Товариство забезпечує актуальність та зрозумілість наданої інформації, що розміщує на власному вебсайті в мережі Інтернет.

18. Вся інформація про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування, розміщена на вебсайті Товариства, є повною та достовірною, надається споживачу з метою забезпечення правильного розуміння суті фінансової послуги, що надається Товариством, відповідає вимогам чинного законодавства України, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, доступна в повному обсязі широкому загалу цілодобово та на безоплатній основі.

Споживач перед укладенням договору про споживчий кредит має самостійно ознайомитися з такою інформацією для прийняття усвідомленого рішення.