

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ №62/1-од від 22 листопада 2021р.
Директора
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«Н.А.ГРУП»

ПОРЯДОК

інформування споживачів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП» щодо надання послуг споживчого кредитування

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Порядок інформування споживачів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП» щодо надання послуг споживчого кредитування, надалі за текстом – «Порядок», є внутрішнім документом ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП», надалі за текстом – «Товариство», який визначає перелік можливих каналів інформування (у тому числі дистанційних) споживача, порядок узгодження зі споживачем каналів інформування, порядок інформування Споживача кожним з доступних каналів, строки здійснення інформування та інше.

1.2 Порядок розроблений Товариством з метою:

- дотримання та виконання вимог законодавства України;
- визначення процедури надання інформації Споживачам про фінансові послуги, які надаються Товариством;
- постійного контролю за актуальністю, достовірністю, повнотою та зрозумілістю інформації, що надається Споживачам Товариством;
- підтримання на високому рівні ділової репутації Товариства шляхом надання повної, точної та достовірної інформації Споживачу щодо споживчих кредит, які надаються Товариством.

1.3 Порядок розроблений на підставі та у відповідності до:

- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001р. № 2664-III;
- Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI;
- Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. №;
- Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. №2939-VI;
- Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Правління НБУ від 05.10.2021 р. №100;
- інших нормативно-правових актів Національного банку України та іншого застосовного законодавства.

1.4 Терміни та скорочення, використовуються у цьому Порядку в наступному значенні:

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 Порядком, шляхом розміщення такої інформації на власному Сайті Товариства, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми

документами Товариства;

Інформаційно-телекомунікаційна система (ІТС) - сукупність інформаційних та телекомунікаційних систем Товариства, яка працює у тому числі в форматі Сайту Товариства, в рамках якої реалізуються технології обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів, які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле, а також забезпечує надання інформування споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування;

Істотна характеристика послуги з надання споживчого кредиту - відомості та/або дані про послугу з надання споживчого кредиту, визначені цим Порядком та застосовним законодавством;

Калькулятор - інструмент, що розміщується на власному Сайті Товариства для розрахунку витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням вибраних споживачем умов послуги;

Кредитний договір - Договір про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (Договір про відкриття кредитної лінії, Кредитний договір, тощо), який укладається в порядку встановленому відповідними правилами між Товариством та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків щодо надання, користування та повернення кредиту;

Клієнт - будь-яка фізична особа (у тому числі Споживач), яка звертається за придбанням або користується фінансовими послугами Товариства;

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;

Месенджер – телекомунікаційна служба, яка може бути використана для обміну текстовими повідомленнями у вигляді спеціального додатку та/або програми (у тому числі, але не виключно: WhatsApp, Telegram, Viber тощо), завантажена на смартфон та/або встановлена на комп'ютер Клієнта для можливості миттєвого обміну із Товариством та іншими користувачами текстовими повідомленнями та іншими файлами;

Недостовірні інформація про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування - інформація, яка надається споживачу фінансової послуги, не відповідає дійсності (містить відомості та/або вказує на події (факти), яких не існувало взагалі або які існували, але відомості про них не відповідають дійсності), неповна та/або перекручена інформація про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування;

Неповна інформація про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування - недостатня порівняно із законодавством України за обсягом або повнотою інформація про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування, яка вводить або може ввести споживача в оману щодо прийняття рішення про отримання споживчого кредиту, включно через незабезпечення інформацією, що надається споживачу, правильного розуміння суті фінансової послуги;

Особистий кабінет - частина ІТС, яка становить сукупність сторінок (в тому числі захищених), які формуються для Споживача в момент його реєстрації на Сайті Товариства (особистий розділ Споживача), за допомогою яких Споживач здійснює повну або часткову взаємодію із Товариством, має постійний доступ до Кредитного договору, Правил, Графіку платежів та іншої інформації, яка відображається у Особистому кабінеті. Доступ до Особистого кабінету здійснюється Споживачем після авторизації шляхом введення логіна та пароля Особистого Кабінету, в порядку визначеному відповідними Правилами надання кредиту.

Перекручення інформації про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування - перебільшення чи применшення інформації, що надається споживачу, про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування, яке вводить або може ввести

споживача в оману щодо прийняття рішення про отримання споживчого кредиту, включно через незабезпечення інформацією, що надається споживачу, правильного розуміння суті фінансової послуги;

Поширення недостовірної інформації про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування - розміщення безпосередньо Товариством або на замовлення Товариства на власному Сайті та/або в рекламі інформації, яка є недостовірною;

Сайт - інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям: <https://creditbox.in.ua>. Сайт є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

Споживач - фізична особа, яка має хоч один укладений Кредитний договір з Товариством.

1.5 Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених Законами України «Про споживче кредитування», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», іншими застосовними нормативними актами законодавства України. Застосування мов у сферах надання інформації Споживачам визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та інше чинне законодавство.

1.6 Товариство несе відповідальність за актуальність, повноту, зрозумілість та достовірність інформації, що надається під час інформування Споживача.

2. КАНАЛИ ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧА (У ТОМУ ЧИСЛІ ДИСТАНЦІЙНІ)

2.1 Товариство зобов'язано розкривати інформацію, визначену Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Постановою Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування» №100 від 05.10.2021 року, надалі за текстом – Постанова №100) та іншим чинним законодавством.

2.2 До каналів інформування Споживача (в тому числі дистанційних) відносяться:

- Сайт;
- Поширення реклами Товариства;
- Інші канали інформування (SMS; Месенджер; Електронна пошта, Особистий кабінет).

3. ПОРЯДОК УЗГОДЖЕННЯ ЗІ СПОЖИВАЧЕМ КАНАЛІВ ІНФОРМУВАННЯ

3.1 Сторони узгоджують канали інформування у Кредитному договорі. Споживач до та під час укладення Кредитного договору зобов'язаний надати актуальні та достовірні дані Товариству для визначення найефективнішого та найбільш зручного каналу комунікації.

3.2 У випадку, якщо Споживач свідомо не користується обраним каналом комунікації з Товариством та/або ігнорує надходження інформації до нього, ризик, пов'язаний з неотриманням або несвоєчасним отриманням інформації, передбаченої Кредитним договором та/або чинним законодавством, покладається на Споживача.

4. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ РОЗМІЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ НА САЙТІ

4.1 Товариство під час розміщення на Сайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої необхідної відповідно до законодавства України інформації, розкриває наступну інформацію:

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

4.1.2 Істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту;

4.1.3 Умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії;

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

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

4.1.6 Гіперпосилання на вебсторінку (Сайт) Товариства, де розміщено умови договору (включаючи його публічну частину, оферти) та інших типових договорів про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг Товариства;

4.1.7 Попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою (Додаток №1 до цього Порядку);

4.1.8 Калькулятор;

4.1.9 Гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ;

4.1.10 Повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем Товариства про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в системах дистанційного обслуговування Товариства;

4.1.11 Про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів;

4.1.12 Відомості про можливість та умови дострокового розірвання Кредитного договору, а також спосіб такого розірвання Кредитного договору, строки та умови повернення коштів.

4.2 Товариство надає інформацію, визначену у підпунктах 4.1.2-4.1.7 цього Порядку у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту.

4.3 Товариство має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної у підпунктах 4.1.2-4.1.5 цього Порядку.

4.4 Товариство на Сайті (на сторінці з інформацією про фінансову послугу) розкриває інформацію про Порядок розгляду ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП» (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту, а також посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

4.5 Товариство розміщує на Сайті (на сторінці з інформацією про фінансову послугу) інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, включаючи послуги з надання Мікрокредиту, згідно з відповідних додатків до Постанови №100, у тому числі у вигляді окремого документу (файлу) із використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf для можливості роздрукувати та завантажити цю інформацію.

4.6 На Сайті розміщується пропозиція Товариства, адресована невизначеному колу осіб, укласти Кредитний договір (оферту) щодо надання споживчого кредиту у вигляді публічної частини договору про надання споживчого кредиту, що укладається шляхом приєднання, надалі за текстом – «Публічна частина Кредитного договору», яка містить інформацію передбачену Постановою №100 (Додаток № 2 до цього Порядку).

4.7 Товариство на вимогу Клієнта (Споживача) зобов'язано надати йому редакцію Публічної частини Кредитного договору, яка була чинною на зазначену споживачем дату.

5. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ ПОШИРЕННЯ РЕКЛАМИ

5.1 Товариство має право здійснювати інформування споживача, в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства України про рекламу, споживче

кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

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

5.3. Ознаки, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне сприйняття, які визначені Додатком № 3 до цього Порядку.

5.4. Товариство має право на власний розсуд використовувати попередження в рекламі про можливі наслідки для споживача в разі користування послугою з надання споживчого кредиту, з урахуванням обов'язкових вимог до реклами Товариства, які передбачені застосовним законодавством.

5.5. 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).

6. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЧЕРЕЗ ВИЗНАЧЕНІ КАНАЛИ

6.1 Товариство інформує споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту шляхом відправлення на обраний за згодою зі споживачем канал для комунікацій (уключаючи SMS, Месенджер, Особистий кабінет, Електронну пошту тощо) кожного разу в дату зміни строку повернення кредиту та/або суми (ліміту) споживчого кредиту повідомлення такого змісту:

1) Щодо послуги з надання споживчого кредиту:

- дату повернення кредиту та сплати процентів за ним (у разі зміни);
- суму (ліміт) установленого розміру кредиту та дату її (його) установлення (у разі зміни);

2) Щодо послуги з надання Мікрокредиту (додатково до інформації, зазначеної в пп. 1 цього пункту), - суму до повного погашення зобов'язань за Кредитним договором (на дату відправки повідомлення), загальну кількість платежів, уключаючи періодичність їх сплати та/або дати сплати.

6.2 Товариство інформує Споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту про зміну строку повернення кредиту та/або його суми (ліміту) за договорами, укладеними за бажанням споживача з використанням дистанційних каналів комунікації шляхом відправлення повідомлення з таким змістом (додатково до інформації, зазначеної в підпункті 6.1. цього Порядку:

- 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 або гіперпосилання на графік платежів;

- Текст договору або гіперпосилання на сторінку Товариства, де розміщено текст договору про надання споживчого кредиту, укладеного зі споживачем;

- Попередження, що продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення заборгованості за Кредитним договором (строку виконання грошового зобов'язання) та/або строку кредитування та/або строку дії Кредитного 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.

6.3 Товариство надає інформацію, визначену в абзаці дев'ятому підпункту 7 пункту

16 розділу II до Постанови №100 у системі дистанційного обслуговування, у якому здійснюється ініціювання споживачем продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору (якщо таке така можливість передбачена Кредитним договором).

7. СТРОКИ ЗДІЙСНЕННЯ ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

7.1 Інформація, передбачена п. 6.1 цього Порядку має бути доступною споживачу починаючи з дати надання споживчого кредиту.

7.2 Інформування Споживча під час користування послугою про зміну строків повернення кредиту та/або суму ліміту, відбувається не пізніше дати, якою зміни набувають чинності.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1 Цей Порядок набуває чинності з дати затвердження його наказом Директора Товариства та підлягає перегляду не рідше одного разу на три роки.

8.2 Зміни та доповнення до цього Порядку можуть бути внесені виключно шляхом їх затвердження наказом Директора Товариства.

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

8.4 Цей Порядок є обов'язковим для виконання всіма структурними підрозділами та працівниками Товариства, які задіяні у процесі, регламентованому цим Порядком.

8.5 Порядок обов'язковий для розміщення на Сайті відповідно до вимог Постанови №100.

Додаток № 1
до Порядку інформування споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП» щодо надання
послуг споживчого кредитування

Попередження Товариства про:	
№ з/п	Зміст попередження
1	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;
2	те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;
4	те, що Товариством забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від Товариства або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;
5	те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та Товариств;
6	те, що Товариство має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;
7	можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;
8	те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;
9	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;

Додаток № 2
до Порядку інформування споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП» щодо надання
послуг споживчого кредитування

№ з/п	Інформація для розміщення на початку першої сторінки публічної пропозиції (оферти) на Сайті Товариства
1	Повне найменування Товариства;
2	Ідентифікаційний код та місцезнаходження Товариства
3	Контактну інформацію та адресу власного вебсайта Товариства;
4	Гіперпосилання на відомості про свідоцтво, ліцензії та дозволи, надані Товариству;
5	Гіперпосилання на Державний реєстр Товариств на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку;
6	Відомості про: - види фінансових послуг, що надаються Товариством споживачу, гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту; - гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено інформацію про порядок і процедуру захисту персональних даних (уключаючи витяги з них); - порядок дій Товариства в разі невиконання споживачем обов'язків згідно з договором про споживчий кредит; - гіперпосилання на внутрішній документ (витяг) Товариства, який регламентує порядок розгляду Товариством звернень споживачів, а також гіперпосилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень; - дату набрання чинності публічною пропозицією (офертою);
7	Попередження про те, що підписання споживачем публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання споживчого кредиту.

Додаток №3
до Порядку інформування споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«Н.А.ГРУП» щодо надання послуг
споживчого кредитування

№ з/п	ЗАБОРОНЕНО ВИКОРИСТОВУВАТИ В РЕКЛАМІ:
1	Приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (уключаючи аббревіатури), розміщених поруч, якщо такі способи виділення тексту реклами в сукупності становлять 40 та більше відсотків від загальної(го) площі/обсягу реклами;
2	Кольорів тексту реклами, загальна кількість яких становить більше трьох;
3	Стилю цифр іншого, ніж арабські;
4	Відстані між рядками тексту реклами, яка менша 120 відсотків від кегля шрифту;
6	Пропорційного співвідношення між висотою великих і малих літер тексту реклами іншого, ніж 3:2;
7	Побудови геометричних фігур із рядків тексту реклами;
8	Розміщення тексту реклами на полях рекламної площини;
9	Фону тексту реклами, колір якого є однаковим з кольором тексту реклами, або використання як фону для тексту малюнків, фотографій або інших аналогічних зображень.