

«Затверджено»
Наказом Директора ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС»
№ 01-п від «03» липня 2024 року

Директор ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС»
І.І. Пешехонова

Дата набрання чинності «04» липня 2024 року



ПРАВИЛА
надання споживчих кредитів
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«МАСТЕР ФІНАНС»

Зміст

1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2.	ТИПИ КРЕДИТУ	5
3.	ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО НАДАННЯ ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС» ПОСЛУГИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ	5
4.	ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОГОВОРУ ТА ДІЇ, ЩО ПЕРЕДУЮТЬ ЙОГО УКЛАДЕННЮ	7
5.	ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ	11
6.	УМОВИ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ КРЕДИТУ (СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ)	12
7.	ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН ДОГОВОРУ	18
8.	ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ ПРОЦЕНТІВ, КОМІСІЇ, ЧЕРГОВІСТЬ ПОГАШЕННЯ ВИМОГ ТА ПОВЕРЕННЯ КРЕДИТУ	23
9.	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН	25
10.	ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ	25
11.	ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ	26
12.	ПОРЯДОК ДОСТУПУ ПОЗИЧАЛЬНИКІВ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	26
13.	ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ	28
14.	ВЗАЄМОДІЯ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВІДІНКИ)	29
15.	СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ	35
16.	ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	36
17.	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ, ДО ПОСАДОВИХ ОБОВ'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖИТЬ БЕЗПОСЕРЕДНЬО РОБОТА З КЛІЄНТАМИ, УКЛАДАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ДОГОВОРІВ	38
18.	ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ТОВАРИСТВА	39
19.	ВИМОГИ ДО АУТСОРСЕРІВ КЛЮЧОВИХ ФУНКЦІЙ (за умови передачі ключової функції / ключових функцій на аутсорсинг)	39
20.	ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ	40
	Додаток 1. Паспорт споживчого кредиту. Інформація, яка надається споживачу до укладення договору про споживчий кредит	41

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці «Правила надання споживчих кредитів ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС» (далі за текстом – «Правила») визначають порядок і умови надання ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС» споживчих кредитів, права та обов'язки сторін, іншу інформацію, необхідну для укладення і належного виконання умов Договору (як визначено в п. 1.3.4. Правил), а також регулюють відносини, що виникають між Кредитодавцем і фізичною особою (далі за текстом – «Позичальник», «Споживач»), які є сторонами Договору.

1.2. Дані правила розроблені відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (далі – «Закон про фінансові послуги»), Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про споживче кредитування» (далі – «Закон про кредитування»), Законом України «Про захист персональних даних», іншими законодавчими актами, а також нормативно-правовими актами Національного банку України.

У випадку внесення змін до нормативно-правових актів, на які є посилання в цих Правилах, Товариство керується нормами чинного законодавства України.

1.3. В цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

1.3.1. **Вимога** – письмовий документ (в тому числі письмове повідомлення з вимогою зобов'язання/будь-яку його частину, вимога про дострокове повернення Кредиту з ініціативи Кредитодавця), який направляється Кредитодавцем Позичальнику та містить вимогу про виконання Позичальником порушеного зобов'язання, його зміст, розмір та валюту на дату складання Вимоги.

1.3.2. **Веб-сайт Кредитодавця** - <http://master.uaфин.net/>.

1.3.3. **Врегулювання простроченої заборгованості** - здійснені Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за Договором про надання кредиту (споживчий кредит) або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закону «Про споживче кредитування».

1.3.4. **Графік платежів** – графік платежів, що укладається між Кредитодавцем та Позичальником і який визначає розмір, термін та періодичність сплати платежів на користь Кредитодавця, а також містить розмір інших платежів та інформацію, необхідність якої визначена вимогами чинного законодавства України (зокрема розмір реальної процентної ставки та загальної вартості Кредиту). Є невід'ємною частиною цього Договору, викладається в Додатку до Договору.

1.3.5. **Договір (Договір про надання коштів в кредит (споживчий кредит)** – домовленість Сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків, відповідно до якої Кредитодавець зобов'язується надати Кредит (грошові кошти) Позичальникові в розмірі та на умовах, встановлених Договором, а Позичальник зобов'язується повернути Кредит і сплатити проценти, а також інші платежі, встановлені Договором. Будь-які додатки, графіки, додаткові угоди тощо до Договору, які складені сторонами у формі, встановленій законодавством України, є невід'ємною частиною Договору з моменту їх підписання обома Сторонами.

1.3.6. **Денна процентна ставка** - загальні витрати за Кредитом за кожний день користування Кредитом, виражені у процентах від загального розміру виданого Кредиту. Обчислюється згідно п. 4 статті 8 Закону України «Про споживче кредитування»

1.3.7. **Заборгованість** – прострочена сума Кредиту, нараховані, але несплачені проценти за користуванням Кредиту, а також сума неустойки (штрафу) та інші нарахування, передбачені умовами Договору.

1.3.8. **Загальна вартість кредиту для споживача** - сума загального розміру кредиту та загальних витрат за споживчим кредитом.

1.3.9. **Загальний розмір кредиту** - сума коштів, які надані та/або можуть бути надані споживачу за договором про споживчий кредит.

1.3.10. **Загальні витрати за споживчим кредитом** - витрати споживача, пов'язані з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту, включаючи проценти за користування кредитом, комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги Кредитодавця, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб;

1.3.11. **Залишок по основній сумі Кредиту** – сума неповернутого Позичальником кредиту, отриманого на умовах Договору, на момент укладання Додаткової угоди.

1.3.12. Заявка - звернення заявника до Кредитодавця щодо наміру отримати Кредит, що містить відомості та/або документи про заявника та іншу інформацію, визначену Кредитодавцем.

1.3.13. Заявник/Споживач – фізична особа, що звертається до Кредитодавця з наміром отримання споживчого кредиту. Заявник повинен відповідати наступним вимогам (але невиключно):

- мати повну цивільну діє- та правоздатність,
- віком від 18 до 70 років,
- бути громадянином України, який фактично проживає на території України, за виключенням тимчасово окупованих територій, не підконтрольних українській владі (окрім осіб, які є внутрішньо переміщеними особами відповідно до Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»), або іноземцем – резидентом України;

- володіє відкритим на власне ім'я поточним рахунком в банку – резиденті на території України:

- діє від власного імені, за власним інтересом, не отримує кредит в якості представника, агента третьої особи і не діє на користь третьої особи (вигодонабувача або бенефіціара).

1.3.14. Інформування споживача - надання (розкриття) інформації Кредитодавцем Споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, визначеної Положенням про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженим Постановою Правління Національного банку України 05.10.2021 № 100, шляхом розміщення такої інформації на кожному Власному веб-сайті Кредитодавця, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами Кредитодавця.

1.3.15. Істотна характеристика послуги з надання споживчого кредиту - відомості та/або дані про послугу з надання споживчого кредиту, визначені Положенням про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженим Постановою Правління Національного банку України 05.10.2021 № 100.

1.3.16. Калькулятор - інструмент, що розміщується на Власному веб-сайті Кредитодавця для розрахунку витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням вибраних споживачем умов цієї послуги.

1.3.17. Колекторська компанія - юридична особа (у тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах Кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким Кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

1.3.18. Комісія – комісія, пов'язана з наданням Кредиту, яка передбачена Договором. Розмір, строк та порядок сплати Комісії визначається Договором.

1.3.19. Кредит - грошові кошти, які Кредитодавцем Позичальнику у користування на поворотній основі на визначений строк із сплатою процентів для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

1.3.20. Кредитна лінія - вид кредиту, надання якого здійснюється повністю або частинами в узгоджені сторонами строки протягом строку кредитування. При цьому може бути передбачено право споживача отримати кредит у межах встановленого кредитного ліміту у разі часткового або повного погашення кредиту протягом строку кредитування, визначеного в договорі про споживчий кредит.

1.3.21. Кредитний посередник – фізична особа, фізична особа – підприємець або юридична особа, яка на підставі договору з Кредитодавцем надає посередницькі послуги у сфері споживчого кредитування від імені, в інтересах та за дорученням Кредитодавця або від свого імені в інтересах Кредитодавця. ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС» в своїй діяльності не користується послугами кредитного посередника. В разі укладення відповідних договорів на Веб-сайті Кредитодавця буде розміщена актуальна інформація про Кредитних посередників, які надають посередницькі послуги. Винагорода (комісійний збір) та будь-яка інша плата за послуги Кредитних посередників буде сплачуватися Кредитодавцем.

1.3.22. Кредитний реєстр Національного банку України (далі - Кредитний реєстр) - інформаційна система, що забезпечує збирання, накопичення, зберігання, зміну, використання та

поширення (надання) інформації про кредитні операції надавачів фінансових послуг та про стан виконання зобов'язань за такими операціями, аналіз та класифікацію кредитів та інших фінансових зобов'язань.

1.3.23. **Кредитодавець** - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС», ідентифікаційний код 42747007, Ліцензія на діяльність фінансової компанії (факторинг, надання коштів та банківських металів у кредит) від 21.03.2024, безстрокова, згідно Витягу з Державного реєстру фінансових установ від 21.03.2024 № 27-0026/22321.

1.3.24. **Новий кредитор** - фінансова установа, яка відповідно до чинного законодавства України має право надавати кошти та банківські метали у кредит, та/або послуги з факторингу, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за Договором.

1.3.25. **Позичальник** – заявник, з яким Кредитодавець уклав Договір.

1.3.26. **Реальна річна процентна ставка** - загальні витрати за споживчим кредитом, виражені у процентах річних від загального розміру виданого кредиту.

1.3.27. **Фінансова послуга** - фінансова послуга, визначена пунктом 2 частини першої статті 4 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» - надання коштів та банківських металів у кредит.

Термін «близькі особи» вживається у Правилах в значенні, наведеному у Законі України «Про запобігання корупції».

1.4. Інші терміни вживаються в Правилах відповідно до законодавства України.

2. ТИПИ КРЕДИТУ

2.1. Кредити класифікуються за такими ознаками:

2.1.1. За строком користування:

- короткострокові – до 12 місяців включно;
- довгострокові – понад 12 місяців.

2.1.2. За цільовим призначенням:

- споживчі (для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника);

2.1.3. За рівнем забезпеченості:

- забезпечені заставою (рухомим, нерухомим майном, майновими правами);
- гарантовані (банками, фінансовими активами чи майном третьої особи);
- з іншим забезпеченням (поручительство);
- незабезпечені.

2.1.4. За методами надання:

- однією повною сумою, передбаченою Договором;
- у вигляді кредитної лінії у тому числі:
 - відновлювальної кредитної лінії – Кредит надається та повертається частинами (траншами) у межах ліміту кредитної лінії та в межах строку користування Кредитом таким чином, що по мірі повернення Позичальником наданих раніше грошових коштів ліміт кредитної лінії відновлюється;
 - невідновлювальної кредитної лінії – Кредит надається та повертається частинами(траншами) у межах ліміту кредитної лінії та в межах строку користування Кредитом таким чином, що по мірі повернення Позичальником наданих раніше грошових коштів ліміт кредитної лінії не відновлюється.

2.1.5. За строками погашення:

- що погашаються в кінці строку Договору;
- що погашаються відповідно до графіка, обумовленого Договором.

3. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПАДАННЯ ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС» ПОСЛУГИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ

3.1. Кредитодавець надає повну, точну та достовірну інформацію Споживачу щодо споживчого кредиту з дотриманням вимог законодавства України у місці надання послуг клієнтам та на власному Веб-сайті.

В місці надання послуг клієнтам інформація розміщується в доступному для Споживачів місці в паперовому вигляді, в зручному для перегляду форматі, боксами:

«Інформація про Фінансову установу»;

«Перелік послуг та продуктів, що надаються Фінансовою установою, порядок та умови їх надання»;

«Вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду споживчого кредиту»;

«Інформація про механізми захисту прав споживачів»;

«Найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності))».

3.2. Кредитодавець на власному Веб-сайті в розділі «Споживче кредитування, умови кредитування» розміщує інформацію про дві та більше послуги з надання споживчого кредиту одного різновиду поряд, зазначивши в однаковий спосіб їх істотні характеристики.

3.3. Інформація, зазначена в п.3.2. Правил містить, в тому числі:

1) перелік видів споживчих кредитів (залежно від обраних Кредитодавцем критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв), що надаються Кредитодавцем споживачу;

2) істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту (викладається у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту);

3) умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії (за наявності);

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) (викладається у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту);

5) про наявність, перелік і вартість додаткових та/або супутніх послуг фінансової установи, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України (викладається у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту);

6) гіперпосилання на вебсторінку Веб-сайта Кредитодавця, де розміщено умови примірною договору та цих Правил;

7) попередження про:

можливі наслідки для споживача в разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків згідно з Договором про споживчий кредит, включаючи 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;

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

те, що Кредитодавець забороняється вимагати від Споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від Кредитодавця або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання Кредиту;

те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах Споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та інших фінансових установ-кредитодавців;

те, що Кредитодавець має право вносити зміни до укладених зі Споживачем Договорів тільки за згодою сторін;

можливість Споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів каналами дистанційного електронного обслуговування;

те, що можливі витрати на сплату Споживачем платежів за користування Кредитом залежать від обраного ним способу сплати;

те, що ініціювання Споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення Кредиту/строку кредитування/строку дії Договору про споживчий кредит здійснюється без змін умов попередньо укладеного Договору із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні;

8) калькулятор (зобов'язаний забезпечити відображення таких результатів розрахунків: загальні витрати за споживчим кредитом; суму платежу за розрахунковий період [включає платіж за кредитом, проценти за користування кредитом, розмір платежів за додаткові та/або сунутні послуги Кредитодавця, та третіх осіб]; загальну вартість кредиту для споживача; реальну річну процентну ставку, відсотків річних);

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

10) про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (включаючи витяги з них);

11) відомості про можливість та умови дострокового розірвання Договору, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів;

12) інформацію про право споживача після припинення дії договору про надання споживчого кредиту, включно у зв'язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до Кредитодавця із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань споживача за договором у повному обсязі, яку Кредитодавець надає у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача) протягом п'яти робочих днів із дня отримання фінансовою установою такого запиту.

Інформація, визначена в підпунктах 2 - 7 пункту 3.3 цих Правил, надається у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту.

Кредитодавець, для більш зрозумілої інформації, має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в підпунктах 2 - 5 пункту 3.3. цих Правил.

3.4. Кредитодавець зобов'язаний підтримувати актуальність інформації, наведеної в п. 3.3. цих Правил на постійній основі.

4. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОГОВОРУ ТА ДІЇ, ЩО ПЕРЕДУЮТЬ ЙОГО УКЛАДЕННЯ

4.1. Кредит надається Споживачу для задоволення власних потреб, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, незалежної професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

4.2. Заявник (Споживач) перед заповненням заявки та до укладення Договору має самостійно ознайомитися з інформацією, в тому числі необхідною для отримання Кредиту і про наявні та можливі схеми кредитування у Кредитодавця, що розміщена на Веб-сайті або на офісі Кредитодавця.

4.3. До укладення Договору Заявник ознайомлюється та порівнює різні пропозиції Кредитодавця з метою прийняття ним обгрунтованого рішення про укладення відповідного Договору, в тому числі з урахуванням обрання типу Кредиту.

4.4. Кредитодавець надає у вигляді документа («Паспорт споживчого кредиту») із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності, а також надає інші документи, надання яких передбачено законодавством України, що регулює взаємовідносини Сторін при наданні Кредиту.

Паспорт споживчого кредиту (форма в Додатку 1 до Правил), надається Заявнику у письмовій формі у паперовому вигляді із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності.

Час, для ознайомлення Заявника з інформацією, зазначеною в Паспорті споживчого кредиту, не обмежується.

4.5. В Паспорті споживчого кредиту, крім затверджених відомостей, обов'язково зазначається:

1) найменування та місцезнаходження Кредитодавця та його структурного підрозділу, через який надається споживчий кредит, реквізити ліцензії та/або свідоцтва про внесення Кредитодавця до Державного реєстру банків чи Державного реєстру фінансових установ;

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

3) суму кредиту, строк кредитування, мету отримання та спосіб надання кредиту;

4) тип процентної ставки (фіксована), порядок її обчислення;

5) види забезпечення за кредитом, необхідність проведення оцінки предмета забезпечення за кредитом та про те, за чий рахунок така оцінка проводиться;

6) орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість Кредиту для Заявника на дату надання інформації виходячи з обраних Заявником умов кредитування. Кредитодавець обчислює орієнтовну реальну річну процентну ставку відповідно до нормативно-правових актів НБУ (Правила розрахунку небанківськими фінансовими установами України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, затверджені Постановою Правління НБУ 11.02.2021 № 16). Обчислення орієнтовної реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту є репрезентативними та базуються на обраних Заявником умовах кредитування і на припущенні, що Договір залишатиметься дійсним протягом погодженого строку, а Кредитодавець і Позичальник виконають свої зобов'язання на умовах та у строки, визначені в Договорі.

Інформація має містити застереження про те, що використання інших способів надання кредиту може мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки.

Якщо платежі за послуги Кредитодавця, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, є періодичними, надана Заявнику інформація має містити застереження про те, що витрати на такі послуги можуть змінюватися протягом строку дії Договору;

7) необхідність укладення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання кредиту, перелік осіб, яких Кредитодавець визначив для надання відповідних послуг (за наявності), а також орієнтовна вартість таких послуг.

У разі відсутності у Кредитодавця інформації про вартість певної додаткової та/або супутньої послуги, що надаватиметься Заявнику третьою особою та є обов'язковою для отримання кредиту, орієнтовна вартість такої послуги визначається за аналогічними, вже укладеними Кредитодавцем договорами про споживчий кредит за попередні три місяці, або у разі відсутності таких договорів за середньою вартістю такої послуги, визначеною Кредитодавцем за результатами аналізу вартості послуг, що пропонуються щонайменше трьома постачальниками на ринку таких послуг;

8) порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів (у разі кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії графік платежів може не надаватися);

9) попередження про наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, що застосовуються чи стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит, а також про право Кредитодавця та/або нового кредитора залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Попередження про право Кредитодавця залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію обов'язково має включати інформацію про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про право споживача на звернення до Національного банку України щодо недотримання зазначених вимог Кредитодавцем та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією, а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості, та інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб;

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

11) порядок дострокового повернення кредиту;

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

4.6. Після ознайомлення з Паспортом споживчого кредиту, Заявник підписує його:

- у разі очного звернення – власноручним підписом;
- у разі електронного звернення - електронним підписом.

4.7. Після ознайомлення з Паспортом споживчого кредиту Заявник може погодитися з умовами надання Кредиту або відмовитись. Відповідь Заявника/Позичальника про повне та безумовне прийняття умов надання Кредиту, викладеного в Паспорті споживчого кредиту, надається Заявником/Позичальником, залежно від способу подання Заявки власноручно або шляхом надсилання електронного повідомлення Кредитодавцю, підписаного електронним підписом.

4.8. До загальних витрат за Кредитом включаються доходи Кредитодавця у вигляді процентів за користування Кредитом, комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги Кредитодавця та третіх осіб.

4.9. Укладення Договору (Додаткової угоди) не пов'язано з необхідністю отримання Позичальником додаткових чи супутніх послуг Кредитодавця або третіх осіб.

4.10. Разом з Заявкою Заявник надає Кредитодавцю:

- документи, які використовують для ідентифікації Заявника та його дружини (чоловіка), можуть варіюватись залежно від конкретної ситуації:

- паспорт громадянина України (у вигляді книжки);
- ID-картка громадянина України;
- Паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- водійські права;
- посвідчення особи військовослужбовця (документ, який виданий військовослужбовцям та містить особисті дані та ранг власника);
- свідоцтво про народження – це документ, який підтверджує дату та місце народження особи;
- посвідчення особи ветерана бойових дій – це документ, який виданий ветеранам війни та містить особисті дані та відомості про військову службу;
- посвідчення особи іноземця або особи без громадянства – це документ, який підтверджує особу та статус іноземця або особи без громадянства;
- довідка про зареєстроване місце проживання – це документ, який містить відомості про місце проживання особи;
- Витяг з Єдиного Державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання (за наявності);
- довідку/дані про присвоєння реєстраційного номеру облікової картки платника податків Заявника та його дружини (чоловіка) (у разі відсутності у заявника реєстраційного номера облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків з релігійних переконань – повинна бути відповідна відмітка у паспорті);
- Свідоцтво про одруження/розлучення (за наявності);
- довідка з місця роботи із зазначенням посади та доходу протягом 6-ти останніх місяців;
- для приватних підприємців надаються: виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань або Свідоцтво про державну реєстрацію фізичної особи – підприємця; податкова декларація про майновий стан і доходи за останні 4 квартали з відміткою Державної фіскальної служби України або звіт платника єдиного податку за 4 останні квартали з відміткою Державної фіскальної служби України;
- виписка з поточного рахунку ФОП за останні 12 місяців;
- інші документи, та інформація, що можуть визначені законодавством у сфері фінансового моніторингу;
- документи/дані, що можуть бути необхідними для визначення платоспроможності/кредитоспроможності Заявника.

4.11. Обов'язковою умовою для укладання Договору є згода Заявника на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо заявника та кредиту, визначеної Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій». Відсутність такої згоди Заявника має наслідком відмову Кредитодавця в укладенні Договору та здійсненні кредитних операцій.

Кредитодавець зобов'язаний отримати згоду Заявника на подання інформації до Кредитного реєстру при здійсненні кредитної операції та укладенні Договору. Відсутність такої згоди Заявника має наслідком відмову Кредитодавця в укладенні договору та здійсненні кредитної операції.

Боржник має право отримати на безоплатній основі у Кредитодавця інформацію про те, яку інформацію стосовно інших пов'язаних з цим Заявником осіб буде подано Кредитодавцем до Кредитного реєстру.

4.12. Мінімальна та максимальна сума Кредиту, яку потенційно може отримати Заявник, а також строки кредитування зазначаються на Веб-сайті Кредитодавця в розділі «Споживче кредитування, умови кредитування».

4.13. Заявка подається Заявником:

- за особистої присутності (очне звернення);
- на поштову адресу Кредитодавця: Україна, 01054, місто Київ, вулиця Богдана Хмельницького, будинок 51 літера Б, офіс 12;
- на електронну адресу Кредитодавця - masterfin@i.ua шляхом електронного листа.

4.14. Кредитодавець має право зателефонувати, надіслати СМС-повідомлення або інший вид повідомлення із використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook, Messenger і т.д.) Заявнику за телефонним номером, зазначеним у Заявці та третім особам за телефонними номерами, наданими Заявником, як у підтвердження повноти, точності, достовірності зазначеної у Заявці інформації, так і для отримання інших відомостей від Заявника/про Заявника, які Кредитодавець може вважати необхідними для прийняття рішення про можливість надання кредиту, а також для інших цілей, пов'язаних з укладанням чи виконанням Договору.

4.15. До укладання Договору для вивчення Заявника, Кредитодавець має право додатково вимагати від Заявника надання інформації та документів, в том числі але не виключно наступні документи:

- довідку з обслуговуючих банків та/або фінансових установ та/або інших кредиторів про всі отримані кредити (фінансові, споживчі, комерційні): розмір кредиту, дата видачі, дата погашення по договору, процента ставка, забезпечення, фінансова дисципліна та стан обслуговування боргу (наявність (відсутність) заборгованості по гарантіях, поручительствах, кредитах, відсотках за кредит);
- інформацію з Кредитного реєстру;
- діючі договори щодо отриманого кредиту (за наявності кредитів в банках, інших фінансових установах інших кредиторів);
- згоду банків-кредиторів, фінансових установ-кредиторів, інших кредиторів на отримання кредиту та/або передачу в заставу майна, наданні поруки (у випадку, якщо договорами, укладеними з банками, фінансовими установами, іншими кредиторами, передбачена обов'язковість отримання такої згоди);
- інші документи, на розсуд Кредитодавця, необхідні для прийняття рішення стосовно надання Кредиту Заявнику.

Відмова Заявника надати таку інформацію чи документи може бути підставою для відмови Кредитодавця укласти Договір та/або надати Кредит.

4.16. Приймаючи Заявку до розгляду, Кредитодавець не бере на себе зобов'язання надати Заявнику Кредит.

4.17. Після отримання Заявки Заявника (очної, письмової, електронної) Кредитодавець самостійно в обов'язковому порядку здійснює оцінку кредитоспроможності Заявника та достовірності наданої Заявником інформації, враховуючи, зокрема, строк, на який надається кредит, суму кредиту, а за потреби - доходи Заявника. Оцінка кредитоспроможності Заявника здійснюється на підставі достатньої інформації, отриманої від нього, та, за необхідності, на основі інформації, законно отриманої з інших джерел. З цією метою Кредитодавець здійснює запити до бюро кредитних історій та інших доступних джерел інформації. В разі необхідності додаткової інформації Кредитодавець має право звернутися до Кредитного реєстру Національного банку щодо кредитних операцій Заявника (та/або його пов'язаних осіб), за наявності документально підтвердженого звернення Заявника щодо наміру здійснити кредитну операцію з Кредитодавцем. Інформація з Кредитного реєстру надається щодо боржника, загальна заборгованість якого, зобов'язання з кредитування, за гарантіями та/або акредитивами дорівнюють або перевищують порогове значення, методика встановлення якого визначається Національним банком України, але не менше 10 розмірів мінімальної місячної заробітної плати (або еквівалент цієї суми в іноземній валюті за офіційним курсом Національного банку України, встановленим на перший робочий день місяця, наступного за звітним).

Інформація з Кредитного реєстру надається Кредитодавцю без права передачі її третім особам та використовується лише цільове, для інших цілей, ніж передбачені законом, заборонено.

4.18. Після здійснення аналізу повної інформації Кредитодавець в строк не більш 10 робочих днів з дати отримання Заявки приймає рішення щодо можливості надання Кредиту, про яке повідомляє Заявника через (одним або декількома способами): СМС-повідомлення Заявнику за телефонним номером,

зазначеним у Заявці, електронним листом на адресу електронної пошти Заявника, вказаній в Заявці; повідомлення із використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook, Messenger і т.д.), у разі, якщо Заявником в Заявці було вказано контактну інформацію, яка дозволяє зв'язатися з Заявником шляхом використання відповідних сервісів.

4.19. Відмова в наданні Кредиту можлива в випадках (зокрема, але не виключно): ненадання Заявником відомостей про себе та свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством або внутрішніми документами Кредитодавця; негативна кредитна історія Заявника; зазначення Заявником при заповненні Заявки недостовірних та/або помилкових даних.

У разі відмови Кредитодавця від укладення Договору про споживчий кредит на підставі інформації, отриманої з офіційних джерел, визначених законодавством, зокрема з бюро кредитних історій, Заявнику безоплатно надається відповідна інформація із зазначенням таких джерел, за його бажанням - у письмовій формі.

4.20. Кредитодавець здійснює належну перевірку Заявника – отримувача коштів у рахунок кредиту відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та нормативно-правового акту НБУ з питань здійснення установами фінансового моніторингу.

4.21. Кредитодавець може запропонувати укладання Договору на суму та на строк, які відрізняються від умов вказаних Заявником в Заявці на отримання Кредиту.

4.22. Ознайомлення Заявника з умовами кредитування здійснюється шляхом розміщення на Веб-сайті обов'язкової інформації для Заявника, яка включає інформацію про умови кредитування (максимальну суму, розмір процентів за користування кредитом, строк кредиту та інше), викладену в Розділі «Умови кредитування». Крім того Заявнику перед укладанням надається для ознайомлення Договір про надання кредиту (споживчий кредит), який Заявник має можливість укласти або відмовитися від такого укладення.

4.23. Плата за розгляд Кредитодавцем Заяви про укладення Договору про споживчий кредит не стягується.

5. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

5.1. У випадку готовності Заявника укласти Договір Заявник/Позичальник підписує власноручним підписом Договір, в тому числі, але не виключно, шляхом підписання Договору складеного у вигляді єдиного документу, письмового документу, або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству України.

Договір надається Позичальнику для підписання після здійснення належної перевірки Заявника/Позичальника - отримувача коштів у рахунок кредиту відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», нормативно-правового акту Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу та внутрішніх «Правил проведення фінансового моніторингу в ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС».

5.2. Договір, укладений в письмовій формі, викладається з дотриманням технічних вимог до договорів, наведених нормативних актах Національного банку.

Текст договору викладається:

- 1) з використанням шрифту чорного кольору;
- 2) гарнітури Arial, Verdana, Tahoma, Times New Roman;
- 3) кегля не менше 11 друкарських пунктів;
- 4) з міжрядковим інтервалом не менше одинарного.

Обов'язкове виділення напівжирним накресленням: цифрового значення кількісних характеристик умов Кредиту з урахуванням статті 12 Закону про кредитування; цифрового значення вартості та інших витрат за Кредитом; рекомендованої дати внесення Позичальником грошових коштів для уникнення простроченої заборгованості за Кредитом; попередження Позичальника про можливі наслідки внесення суми грошового зобов'язання в останній день строку надання Кредиту або після нього; переліку штрафних (фінансових) санкцій Кредитодавця, що можуть бути застосовані до Позичальника за прострочення внесення суми грошового зобов'язання; цифрового значення вартості продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку виплати кредиту; цифрового значення суми та/або розміру

- 6) загальний розмір наданого Кредиту;
- 7) порядок та умови надання Кредиту;
- 8) дати надання/видачі та повернення (виплати) Кредиту;
- 9) перелік та вартість додаткових та/або супутніх послуг, що надаються Кредитодавцем під час укладення Договору, з посиланням (гіперпосиланням для електронної версії договору) на всі тарифи та комісії, що підлягають сплаті за такі послуги (за наявності);
- 10) необхідність укладення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням Кредиту (за наявності);
- 11) види забезпечення наданого Кредиту (якщо Кредит надається за умови отримання забезпечення [зазначення предмета застави, відомостей про проведення/непроведення його оцінки (із зазначенням, ким вона проводиться, з якою періодичністю та хто сплачує її проведення) (якщо виконання зобов'язання за відповідним договором забезпечується заставою та не укладається окремий договір застави)];
- 12) процентна ставка за Кредитом, її тип (фіксована), порядок її обчислення, та сплати процентів;
- 13) денна процентна ставка, її розрахунок та загальні витрати за Кредитом (крім споживчих кредитів, виконання зобов'язань за якими забезпечено заставою/іпотекою або правом довірчої власності), орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість Кредиту на дату укладення Договору. У разі відсутності у Кредитодавця інформації про вартість певної додаткової та/або супутньої послуги, що надається Позичальнику третьою особою під час укладення Договору, орієнтовна вартість такої послуги визначається відповідно до підпункту 7) пункту 4.5. цих Правил. Усі припущення, використані для обчислення орієнтовної реальної річної процентної ставки та/або орієнтовної загальної вартості Кредиту, повинні бути зазначені;
- 14) порядок парахування платежів, сплата яких передбачена Договором (в тому числі процентів за користування Кредитом, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів (*у разі кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії графік платежів може не надаватися*), включно з платежами за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) Позичальником зобов'язань за Договором, повернення Кредиту та сплати, визначені відповідно до Розділу 8 цих Правил;
- 15) спосіб надання Позичальнику коштів у рахунок Кредиту (перерахування на рахунок Позичальника, включаючи використання реквізитів електронного платіжного засобу Позичальник (за наявності) [реквізити повинні містити номер такого рахунку споживача за стандартом IBAN, сформований відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України з питань запровадження міжнародного номера рахунку, та/або номер такого особистого електронного платіжного засобу споживача у форматі XXXX XX** **** XXXX (перші шість знаків і останні чотири знаки номера електронного платіжного засобу)];
- 16) інформація про наслідки прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором;
- 17) порядок та умови відмови від надання та одержання Кредиту, визначені відповідно до п7.2.5. цих Правил;
- 18) порядок дострокового повернення Кредиту, визначений відповідно до п. 7.2.4. цих Правил;
- 19) відповідальність сторін за порушення умов Договору, визначена відповідно до розділу 9 цих Правил;
- 20) відомості про відсутність або наявність у Кредитодавця права передати іншій особі свої права кредитора за правочином відступлення права вимоги без згоди або за згодою Позичальника, а також обов'язок Кредитодавця повідомити Позичальника про відступлення права вимоги протягом 10 робочих днів із дати такого відступлення у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону про кредитування, що забезпечить доведення до відома Позичальника такого факту;
- 21) право Позичальником на звернення до Національного банку України у разі порушення Кредитодавцем, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні

простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

22) інформацію про обов'язок Кредитодавця довести до відома Позичальника через спосіб, вибраний Позичальником, факт переплати за договором, що виникла після спливу дати повернення (виплати) Кредиту, протягом 10 робочих днів із дати виникнення такої переплати, а також наявність у Позичальника права звернутися до Кредитодавця із заявою в паперовій або електронній формі з вимогою повернути переплачені за договором кошти безготівковим шляхом на зазначені в заяві реквізити рахунку Позичальника;

23) найменування бюро кредитних історій, до якого передається інформація щодо Позичальника та його кредиту за Договором (перелік даних визначений Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій»;

6.3. Технічно Договір повинен відповідати вимогам, викладеним в Положенні про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), затвердженому Постановою Правління Національного банку України 03.11.2021 №113 (зі змінами).

6.4. Кредитодавець, новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами Договору не передбачено таке право Кредитодавця, нового кредитора. Врегулювання простроченої заборгованості регламентовано Розділом 14 цих Правил.

6.5. В разі забезпечення виконання Позичальником зобов'язань за Договором (в тому числі і додатковими договорами до нього) порукою, це забезпечується шляхом укладання відповідних договорів. Кредитодавець не має права зазначати у Договорі як поручителя або майнового поручителя особу, з якою не укладено відповідний письмовий договір.

6.6. У разі укладення Договору на умовах кредитування рахунку в ньому має бути передбачено, що Кредитодавець має право вимагати повністю повернути суму Кредиту в будь-який час із визначенням строку попередження Позичальника про таку вимогу.

6.7. Позичальник не сплачує Кредитодавцю будь-які платежі, не зазначені у Договорі, будь-які вимоги Кредитодавця щодо цього вважаються нікчемними.

6.8. Зміна умов Договору можлива тільки за згодою сторін. Умова Договору про можливість внесення до Договору змін в односторонньому порядку є нікчемною.

6.9. Укладаючи Договір Позичальник підтверджує таке:

- відсутні обставини, що створюють ризик непалежного виконання умов Договору (відкриті судові справи та/або виконавчі провадження щодо стягнення майна з Позичальника, провадження у справах про банкрутство Позичальника тощо), про які він не повідомив Кредитодавця;

- на день підписання Договору відсутні будь-які судові провадження (спори), розслідування з боку правоохоронних та/або контролюючих органів, що можуть істотно та/або негативно впливати на фінансовий стан та платоспроможність Позичальника;

- Позичальник не має право відступати або іншим чином передавати будь-які із своїх прав, передавати обов'язки або переводити борг за Договором без попередньої згоди Кредитодавця;

- вказаний Позичальником (з метою отримання Кредиту) поточний рахунок належить саме Позичальнику та треті особи не мають до нього доступу.

6.10. Обов'язковою умовою для укладення Договору є згода Позичальника на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та цього кредиту, визначеної Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій». Відсутність такої згоди Позичальника має наслідком відмову Кредитодавця в укладенні Договору та здійсненні кредитної операції.

6.11. Умови Договору, які обмежують права Позичальника порівняно з правами, встановленими Законом «Про споживче кредитування», є нікчемними. Договір, укладений з цими порушеннями, є нікчемним.

6.12. Дати надання/видачі Кредиту, дати часткового повернення Кредиту або дати виникнення заборгованості за Кредитом не визначаються як факт ініціювання Позичальником продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку договору.

6.13. Продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку Договору за ініціативою Позичальника відбувається без змін умов попередньо укладеного Договору.

6.14. Кредитодавець не має права в односторонньому порядку продовжувати строк кредитування, установлений Договором, або строк виплати Кредиту після настання визначених Договором обставин.

6.15. У період дії в Україні воєнного стану, введеного Указом Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 64/2022, затвердженим Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 2102-ІХ, та протягом 30 днів після його припинення чи скасування грошові зобов'язання за укладеними до 24 лютого 2022 року Договором підлягають обов'язковій реструктуризації на вимогу Позичальника або його представника (за законом або за наявності довіреності на вчинення таких дій) у такому порядку та з дотриманням таких умов:

1) Договір не забезпечено заставою (іпотекою);

2) відсутнє судове рішення, що набрало законної сили, про стягнення із Позичальника заборгованості за Договором або відповідне виконавче провадження;

3) місцем постійного проживання або покинутим місцем постійного проживання Позичальника (зокрема, якщо Позичальник є особою, яка взята на облік як внутрішньо переміщена особа у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України) є територія України, на якій ведуться (велися) бойові дії, або тимчасово окупована Російською Федерацією територія України, включені до Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, що визначається у встановленому Кабінетом Міністрів України порядку;

4) Позичальник одночасно відповідає таким критеріям:

а) станом на день набрання чинності Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо особливостей нарахування процентів за споживчими кредитами під час воєнного стану та удосконалення державного регулювання у сфері фінансових послуг» та станом на дату подання заяви про реструктуризацію у Позичальника наявне невиконане грошове зобов'язання (прострочене грошове зобов'язання та/або грошове зобов'язання, строк сплати якого не настав) перед Кредитодавцем або новим кредитором, крім випадку переходу усіх прав Кредитодавця до поручителя у зв'язку з виконанням ним зобов'язань Позичальника;

б) станом на 23 лютого 2022 року у Позичальника відсутнє прострочене грошове зобов'язання, яке Позичальник згідно з Договором зобов'язаний сплатити не пізніше 23 лютого 2022 року, або якщо Позичальником внесено кошти на погашення заборгованості за Договором у розмірі простроченої заборгованості, що існувала станом на 23 лютого 2022 року, чи таку прострочену заборгованість погашено до дня проведення реструктуризації;

5) додатково до критеріїв, зазначених у підпункті 4 цього пункту, Позичальник на дату подання заяви про реструктуризацію відповідає хоча б одному з таких критеріїв:

а) державна та соціальна матеріальна допомога та/або пенсійне забезпечення, благодійна допомога, у тому числі виплачена (надана) міжнародними благодійними організаціями (їх філіями, представництвами), є єдиним джерелом доходу Позичальника та членів його сім'ї;

б) Позичальник є батьком чи матір'ю багатодітної сім'ї, які отримують субсидію на оплату житлово-комунальних послуг;

в) Позичальник або член його сім'ї є особою з інвалідністю внаслідок війни, відповідно до пунктів 10-16 частини другої статті 7 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», а нарахований за три місяці до дати подання заяви про реструктуризацію середньомісячний сукупний дохід Позичальника та членів його сім'ї не перевищує двох мінімальних заробітних плат, встановлених на 1 січня року, в якому подано заяву про реструктуризацію;

б) реструктуризація грошового зобов'язання за Договором здійснюється за заявою про проведення реструктуризації, що подається Кредитодавцю, новому кредиту, колекторській компанії у паперовій або електронній формі відповідно до вимог, визначених Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Позичальником або його представником (за законом або за наявності довіреності на вчинення таких дій) особисто або надсилається реєстрованим поштовим відправленням чи електронною поштою;

7) у заяві про реструктуризацію зазначаються (зразок Заяви про реструктуризацію розміщений на Веб-сайті в Розділі «Захист прав споживачів»):

прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) Позичальника;

- реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

- найменування Кредитодавця (повне або скорочене);
- реквізити Договору (номер договору, дата укладення), яким передбачене грошове зобов'язання, про реструктуризацію якого подається заява;
- інформація про зареєстроване та задеклароване місце проживання Позичальника;
- контактна інформація Позичальника та його представника (у разі подання заяви про реструктуризацію представником Позичальника) (номер телефону, адреса електронної пошти тощо);
- інформація про відповідність Позичальника критеріям, визначеним цим пунктом, які надають право на реструктуризацію грошового зобов'язання за Договором;

8) до Заяви про реструктуризацію додаються такі документи:

- довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (для Позичальника, який покинув місце постійного проживання, розташоване на території України, на якій ведуться (велися) бойові дії, або тимчасово окупованій Російською Федерацією території України);
- документи, що підтверджують постійне місце проживання на території України, на якій ведуться (велися) бойові дії, або тимчасово окупованій Російською Федерацією території України;
- документи, що підтверджують інформацію, зазначену у Заяві (документи про склад сім'ї, про доходи Позичальника та членів його сім'ї);
- посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни, надане відповідно до пунктів 10-16 частини другої статті 7 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» (за наявності).

Документи, що додаються до Заяви про реструктуризацію, надаються/надсилаються Кредитодавцю в оригіналі або в належним чином посвідчених копіях:

9) у разі ненадання Позичальником необхідних для проведення реструктуризації документів, зазначених у підпункті 8 цього пункту, Кредитодавець, новий Кредитор, Колекторська компанія звільняється від обов'язку проведення реструктуризації на умовах, визначених цим пунктом;

10) Позичальник несе відповідальність за достовірність зазначеної у Заяві про реструктуризацію інформації. Подання недостовірних відомостей у заяві про реструктуризацію та документах, що додаються до неї, є підставою для відмови у проведенні передбаченої цим пунктом реструктуризації. Правочин щодо реструктуризації грошового зобов'язання за Договором, укладений на підставі поданої Позичальником неправдивої інформації, є нікчемним;

11) реструктуризація грошових зобов'язань за Договорами не здійснюється відповідно до цього пункту за наявності хоча б однієї з таких ознак:

усі зобов'язання за Договором реструктуризовано після 24 лютого 2022 року до дня набрання чинності Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо особливостей нарахування процентів за споживчими кредитами під час воєнного стану та удосконалення державного регулювання у сфері фінансових послуг»;

Договір укладений з метою придбання майна, яке віднесено чи буде віднесено до об'єктів житлового фонду (житлового будинку, квартири, житлового об'єкта незавершеного будівництва), майнових прав на таке майно та/або автомобіля, за умови що відповідне майно/автомобіль надано в іпотеку/заставу Кредитодавцю;

реальна річна процентна ставка, визначена в Договорі, є меншою за облікову ставку Національного банку України, що діє на день набрання чинності Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо особливостей нарахування процентів за споживчими кредитами під час воєнного стану та удосконалення державного регулювання у сфері фінансових послуг», збільшену на 5 процентних пунктів (далі – «гранична ставка»);

12) за результатами проведення реструктуризації на Позичальника покладається такий вичерпний перелік зобов'язань перед Кредитодавцем, новим Кредитором, Колекторською компанією:

сплачувати суму заборгованості із сплати загального розміру Кредиту рівними частинами (якщо інше не встановлено за згодою сторін) щомісяця, починаючи з тридцятого дня після проведення

реструктуризації, протягом трьох років з дня проведення реструктуризації, а якщо Договором встановлено більший строк повного погашення загального розміру Кредиту - протягом такого строку;

сплачувати проценти, нараховані Кредитодавцем, новим Кредитором, Колекторською компанією відповідно до абзацу п'ятого цього підпункту;

не пізніше шести місяців після повного погашення загального розміру Кредиту та сплати процентів, нарахованих Кредитодавцем, новим Кредитором, Колекторською компанією відповідно до абзацу п'ятого цього підпункту, сплатити суму заборгованості із сплати процентів та комісій за користування Кредитом за період до дня, що передує дню проведення реструктуризації, розраховану з урахуванням положень абзацу сьомого цього підпункту.

Кредитодавець, новий Кредитор, Колекторська компанія за користування Кредитом, що підлягає обов'язковій реструктуризації відповідно до цього пункту, щомісяця (починаючи з дня проведення реструктуризації) здійснює нарахування процентів на непогашений залишок загального розміру Кредиту в розмірі граничної ставки.

Розмір процентної ставки, відповідно до якого Кредитодавець, новий Кредитор, Колекторська компанія здійснює нарахування процентів у порядку, визначеному абзацом п'ятим цього підпункту, може бути зменшений за згодою сторін, але не може бути збільшений.

Сума процентів та комісій за користування Кредитом, нарахованих кредитором згідно з Договором за період до дня проведення реструктуризації та не сплачених споживачем у частині, що сукупно перевищує суму процентів, розраховану з використанням граничної ставки, підлягає анулюванню Кредитодавцем, якщо при цьому одночасно:

Позичальник відповідає критеріям та умовам, визначеним підпунктами 3-5 цього пункту, та виконав вимоги, визначені підпунктами 6 і 7 цього пункту;

укладений Договір не належить до договорів, реструктуризація за якими не здійснюється відповідно до підпункту 11 цього пункту;

13) усі інші зобов'язання Позичальника перед Кредитодавцем, новим Кредитором, Колекторською компанією за договором, зобов'язання за яким реструктуруються, не передбачені підпунктом 12 цього пункту, за результатами проведення реструктуризації вважаються погашеними;

14) днем проведення реструктуризації вважається день отримання Кредитодавцем, новим Кредитором, Колекторською компанією, крім випадку переходу усіх прав Кредитодавця до поручителя у зв'язку з виконанням ним зобов'язань Позичальника, заяви про реструктуризацію відповідно до цього пункту. Кредитодавець, новий Кредитор, Колекторська компанія зобов'язані не пізніше 14 днів з дня реструктуризації здійснити всі обчислення, необхідні для проведення реструктуризації, та надіслати Позичальнику (його представнику), поручителю та іншим зобов'язаним за Договором особам реєстрованим поштовим відправленням інформацію про зміну зобов'язань за результатами проведення реструктуризації (у тому числі інформацію про всі наявні зобов'язання Позичальника за результатами проведення реструктуризації станом на день проведення реструктуризації та новий графік платежів). Відповідна інформація у письмовому вигляді безоплатно надається зазначеним особам на їхню вимогу;

15) після проведення реструктуризації збільшення загального розміру кредиту на суму простроченого грошового зобов'язання із сплати процентів за користування кредитом та/або на суму пені забороняється;

16) у разі прострочення Позичальником виконання грошового зобов'язання після проведення реструктуризації суми сплачених боржником платежів зараховуються відповідно до черговості, передбаченої статтею 19 Закону України «Про споживче кредитування»;

17) після проведення реструктуризації строк погашення загального розміру Кредиту, встановлений за результатами проведення реструктуризації, не може бути зменшений за згодою сторін, але може бути збільшений. Позичальник має право погасити загальний розмір Кредиту повністю або частково раніше за встановлений у результаті реструктуризації строк. Покладання на Позичальника у зв'язку з реалізацією такого права будь-яких додаткових грошових чи інших майнових зобов'язань забороняється;

18) подальше виконання реструктуризованого грошового зобов'язання за Договором здійснюється споживачем відповідно до умов договору з урахуванням умов проведеної реструктуризації та положень цього Закону;

19) у період дії в Україні воєнного стану, введеного Указом Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 64/2022, затвердженням Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 2102-ІХ, та протягом 30 днів після його припинення чи скасування Кредитодавцю, Колекторській

компанії забороняється здійснювати заходи з врегулювання простроченої заборгованості щодо Позичальників, грошові зобов'язання за Договором яких реструктуризовано відповідно до цього пункту. Кредитодавець невідкладно, не пізніше наступного робочого дня після проведення обов'язкової реструктуризації, повідомляє про це колекторську компанію, яка відповідно до договору з таким Кредитодавцем має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості за відповідним Договором.

Для цілей цього пункту до членів сім'ї Позичальника належать особи, які перебувають у шлюбі із Позичальником, а також їхні діти, у тому числі повнолітні, батьки, особи, які перебувають під опікою чи піклуванням Позичальника.

7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН ДОГОВОРУ

7.1. Сторони Договору, а саме Кредитодавець та Позичальник, мають також (окрім інших зазначених) наступні права та обов'язки:

7.2. Позичальник має право:

7.2.1. Розпоряджатися переданими коштами за Кредитом за цільовим призначенням вказаним в Договорі.

7.2.2. Вимагати передачі коштів за Кредитом у строки та у розмірі, передбачені Договором.

7.2.3. Доступу до інформації щодо діяльності Кредитодавця у відповідності та обсягах, передбачених ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

7.2.4. В будь-який час достроково повернути Кредит як в повному обсязі, так і частинами, сплативши проценти та вартість усіх послуг, пов'язаних з обслуговуванням та погашенням Кредиту, за фактичний строк користування Кредитом, включаючи день фактичного повернення кредиту.

При цьому Позичальник зобов'язаний повідомити Кредитодавця про намір дострокового повернення Кредиту не менш ніж за 3 (три) робочих дні, залежно від способу укладання Договору, власноручно або шляхом надсилання електронного повідомлення Кредитодавцю, підписаного електронним підписом.

Дострокове повернення Кредиту може бути здійснено, в тому числі, шляхом збільшення суми періодичних платежів. В цьому випадку Кредитодавець зобов'язаний здійснити відповідне коригування зобов'язань Позичальника у бік їх зменшення та на вимогу Позичальника надати йому новий графік платежів.

При цьому Кредитодавцю забороняється:

- відмовляти Позичальнику в прийнятті платежу у разі дострокового повернення Кредиту;
- встановлювати Позичальнику будь-яку плату, пов'язану з достроковим поверненням Кредиту. Умова Договору, що передбачає сплату Позичальником будь-якої плати у разі дострокового повернення Кредиту, є нікчемною.

7.2.5. Протягом 14 календарних днів з дня укладення Договору відмовитися від Договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів (це право не застосовується якщо виконання зобов'язань за Договором забезпечено шляхом укладення нотаріально посвідчених договорів та кредитів та наданих на придбання робіт (послуг), виконання яких відбулося до закінчення строку відмови від Договору).

Про намір відмовитися від Договору Позичальник повідомляє Кредитодавця до закінчення строку, встановленого в абзаці першому пункту 7.2.5. цих Правил, залежно від способу укладання Договору, власноручно або шляхом надсилання електронного повідомлення Кредитодавцю, підписаного електронним підписом. Якщо Позичальник подає повідомлення не особисто, воно має бути засвідчене нотаріально або подане і підписане представником за наявності довіреності на вчинення таких дій, засвідченої нотаріально.

Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від Договору Позичальник зобов'язаний повернути Кредитодавцю грошові кошти, одержані згідно з цим Договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою Договором. Будь-які інші платежі у зв'язку з відмовою від Договору не сплачуються.

Відмова від Договору є підставою для припинення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг, що були визначені як обов'язкові для отримання Кредиту, укладених Позичальником. Кредитодавець або третя сторона зобов'язані повернути Позичальнику кошти, сплачені ним за такі додаткові та/або супутні послуги, не пізніш як протягом 14 календарних днів з дня подання письмового

повідомлення про відмову від Договору, якщо такі послуги не були фактично надані до дня відмови Позичальника від Договору у порядку, визначеному законодавством.

7.2.6. Ініціювати укладення додаткового договору про продовження строку кредитування та/або строку виплати Кредиту, установлених Договором.

Для чого Позикодавець подає Кредитодавцю звернення із зазначеною датою залежно від способу укладання Договору, власноручно або шляхом надсилання електронного повідомлення Кредитодавцю, підписаного електронним підписом. Якщо Позичальник подає звернення не особисто, воно має бути засвідчене нотаріально або подане і підписане представником за наявності довіреності на вчинення таких дій, засвідченої нотаріально.

Продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку договору відбувається без змін умов попередньо укладеного Договору.

Право Позичальника ініціювати укладення додаткового договору для продовження строку кредитування та/або строку виплати Кредиту, установлених Договором, не є умовою автоматичної згоди Позичальника на таке продовження у визначених Договором випадках та/або автоматичного прийняття пропозиції Кредитодавця про зміну зазначених умов Договору.

Звернення Позичальника до Кредитодавця щодо продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку Договору не визнається автоматичним зобов'язанням Кредитодавця здійснити відповідне коригування зобов'язань Позичальника без укладання додаткової угоди.

7.2.7. Звертатися до Національного банку України у разі порушення Кредитодавцем, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із Позичальником (споживачем) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої Позичальнику (споживачу) у процесі врегулювання простроченої заборгованості;

7.2.8. Отримувати інформацію з питань надання йому фінансових послуг Кредитодавцем, щодо послуг, які може надавати Кредитодавець, та іншу інформацію, роз'яснення та документи, право на отримання яких визначається законодавством України.

7.2.9. У період дії в Україні воєнного стану, введеного Указом Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 64/2022, затвердженим Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 2102-ІХ, та протягом 90 днів після його припинення чи скасування має право звернутися до Кредитодавця або нового кредитора із заявою про призупинення сплати грошового зобов'язання (основної суми Кредиту, процентів, комісій та інших платежів) (далі – «Заява про призупинення сплати грошового зобов'язання» наведена на Веб-сайті в Розділі «Захист прав споживачів») за Договором, предметом забезпечення за яким є нерухоме майно (квартира, інше житлове приміщення в будівлі, приватний житловий будинок, садовий або дачний будинок, об'єкт незавершеного житлового будівництва), що відповідає хоча б одній із таких ознак:

1) нерухоме майно, станом на день подання заяви про призупинення сплати грошового зобов'язання, розташоване на тимчасово окупованій території, визначеній пунктом 1 частини першої статті 3 Закону України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України», або на територіях активних бойових дій, або на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України, які включені до Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, що визначається у встановленому Кабінетом Міністрів України порядку;

2) нерухоме майно пошкоджено внаслідок збройної агресії Російської Федерації. Для цілей цього пункту під пошкодженим розуміється нерухоме майно, яке може бути відновлено виключно шляхом капітального ремонту чи реконструкції;

3) нерухоме майно знищено внаслідок збройної агресії Російської Федерації. Для цілей цього пункту під знищеним розуміється нерухоме майно, відновлення якого шляхом поточного або капітального ремонту чи реконструкції є неможливим або економічно недоцільним.

Заява про призупинення сплати грошового зобов'язання підписується Позичальником (його представником) власноручно або шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису та надається/насилається Кредитодавцю в оригіналі, а документи, які відповідно до законодавства підтверджують факт пошкодження або знищення нерухомого майна внаслідок збройної агресії Російської Федерації, оформлені відповідно до законодавства (далі – «підтвердні документи»), надаються/насилаються Кредитодавцю в оригіналі або в нотаріально посвідчених копіях.

7.2.10. Звільнення за Договором, предметом забезпечення за яким є нерухоме майно, що відповідає ознакам, визначеним підпунктом 1 пункту 7.2.9. цих Правил, від обов'язку сплати грошового зобов'язання за Договором (основної суми кредиту, процентів, комісій та інших платежів), у тому числі нарахованого, але не сплаченого до дня отримання Кредитодавцем, новим Кредитором заяви про призупинення сплати грошового зобов'язання, з робочого дня, наступного за днем отримання Кредитодавцем, новим Кредитором заяви, на строк до дев'яностого дня включно після дня припинення чи скасування воєнного стану в Україні або до дня подання підтвердних документів.

Позичальник (його представник), зазначений у цьому пункті, зобов'язаний подати Кредитодавцю, новому Кредитору підтвердні документи протягом 90 днів з дати завершення бойових дій або тимчасової окупації території, на якій знаходиться нерухоме майно. Кредитодавцю, новому Кредитору забороняється вимагати від Позичальника подання будь-яких інших документів, крім підтвердних документів. Кредитодавець, новий Кредитор після отримання у визначений цим пунктом строк підтвердних документів звільняє Позичальника від обов'язку сплати грошового зобов'язання за Договором (основної суми кредиту, процентів, комісій та інших платежів) на строк до дати відновлення сплати грошового зобов'язання, визначеної пунктом 7.2.11 цих Правил. У разі неподання Позичальником (його представником) у визначений цим пунктом строк підтвердних документів Кредитодавець, новий Кредитор має право вимагати відновлення сплати грошового зобов'язання, яке було наявне станом на 24 лютого 2022 року, відповідно до умов Договору.

7.2.11. Позичальник (його представник) за Договором, предметом забезпечення за яким є нерухоме майно, розташоване на іншій території України, ніж зазначена у підпункті 1) пункту 7.2.9 цих Правил, подає підтвердні документи одночасно із Заявою про призупинення сплати грошового зобов'язання. Кредитодавцю, новому Кредитору забороняється вимагати від Позичальника подання будь-яких інших документів, крім підтвердних документів. Кредитор звільняє такого Позичальника від обов'язку сплати грошового зобов'язання за Договором (основної суми кредиту, процентів, комісій та інших платежів), у тому числі нарахованого, але не сплаченого до дня отримання Кредитодавцем, новим Кредитором заяви про призупинення сплати грошового зобов'язання, з робочого дня, наступного за днем отримання кредитором заяви з підтвердними документами.

7.2.12. Обов'язок сплати Позичальником за Договором, предметом забезпечення за яким є нерухоме майно, грошового зобов'язання (основної суми кредиту, процентів, комісій та інших платежів), крім випадків, визначених абзацом другим пункту 7.2.10. цих Правил та пунктом 7.3.13. цих Правил, поновлюється з дня отримання Позичальником або іпотекодавцем, якщо він є відмінним від Позичальника та належить до членів сім'ї Позичальника, відповідно до законодавства компенсації від держави за пошкоджене або знищене внаслідок збройної агресії Російської Федерації нерухоме майно, що було предметом забезпечення за таким Договором, або відновлення такого майна за рахунок держави, але не пізніше ніж через 180 днів після дня припинення чи скасування воєнного стану в Україні (далі – «дата відновлення сплати грошового зобов'язання»).

Сума нарахованих, але не сплачених за Договором процентів, комісій та інших платежів за період з 24 лютого 2022 року до дати відновлення сплати грошового зобов'язання не підлягає сплаті Позичальником та відшкодовується Кредитодавцю, новому Кредитору відповідно до законодавства за рахунок держави-агресора.

Позичальник зобов'язаний повідомити Кредитодавця, нового Кредитора про отримання ним або іпотекодавцем, якщо він є відмінним від Позичальника та належить до членів сім'ї Позичальника, компенсації від держави за пошкоджене або знищене внаслідок збройної агресії Російської Федерації нерухоме майно, що було предметом забезпечення за Договором, або про відновлення за рахунок держави пошкодженого (знищеного) майна протягом 10 робочих днів з дня отримання компенсації або документального визнання такого майна відновленим.

У разі неповідомлення Позичальником Кредитодавця, нового Кредитора у встановлений цим пунктом строк про отримання компенсації від держави за пошкоджене або знищене внаслідок збройної агресії Російської Федерації нерухоме майно або про відновлення такого майна за рахунок держави Позичальник сплачує Кредитодавцю, новому Кредитору проценти, нараховані за Договором за період такого прострочення, у подвійному розмірі.

Кредитодавець, новий Кредитор у порядку та обсязі, визначених нормативно-правовими актами Кабінету Міністрів України, подає до реєстру, що містить дані про пошкоджене або знищене внаслідок збройної агресії Російської Федерації нерухоме майно, інформацію про забезпечений таким майном Договір і використовує інформацію з цього реєстру для обслуговування Кредиту та отримання компенсації від держави, що здійснюється відповідно до закону. Інформація, що містить персональні дані Позичальника, подається до такого реєстру без отримання згоди Позичальника.

7.2.13. Кредитодавець, новий Кредитор після отримання від Позичальника (його представника) Заяви про призупинення сплати грошового зобов'язання не має права здійснювати відступлення права вимоги за таким договором.

7.2.14. Отримати компенсації від держави за пошкоджене або знищене внаслідок збройної агресії Російської Федерації нерухоме майно, що було предметом забезпечення за Договором, або на відновлення такого майна за рахунок держави. Держава Україна забезпечує проведення виплат, зазначених у цьому пункті, після набрання чинності законом щодо врегулювання питання виплат компенсацій громадянам України за майно, знищене внаслідок збройної агресії Російської Федерації.

7.2.15. Протягом 90 днів після припинення чи скасування воєнного стану в Україні звернутися до Кредитодавця із Заявою про анулювання заборгованості (далі – «Заява про анулювання заборгованості» наведена на Веб-сайті в Розділі «Захист прав споживачів») за Договором, який відповідає одночасно таким умовам:

1) предметом забезпечення за таким договором є знищене внаслідок збройної агресії Російської Федерації нерухоме майно (квартира, житловий будинок або майнові права на квартиру, житловий будинок), яке є або мало б стати (у випадку майнових прав на нерухоме майно) єдиним місцем проживання сім'ї Позичальника або іпотекодавця, якщо він є відмінним від Позичальника та належить до членів сім'ї Позичальника. До членів сім'ї Позичальника належать особи, які перебувають у шлюбі з Позичальником, а також їхні діти, у тому числі повнолітні, батьки, особи, які перебувають під опікою чи піклуванням Позичальника, особи, які не перебувають у шлюбі, але проживають спільно з Позичальником, пов'язані з ним спільним побутом;

2) станом на 23 лютого 2022 року заборгованість за таким договором не була прострочена більш як на 7 днів;

3) метою отримання Кредиту згідно з договором є придбання, реконструкція чи будівництво такого житлового нерухомого майна (квартири, житлового будинку) або майнових права на них.

Позичальник разом із заявою про анулювання заборгованості подає підтвердні документи, що доводять відповідність нерухомого майна усім умовам, визначеним у підпункті 1) пункту 7.2.15. цих Правил.

Кредитодавець, новий Кредитор після отримання заяви про анулювання заборгованості разом із підтвердними документами здійснює анулювання заборгованості за Договором (основної суми кредиту, процентів, комісій та інших платежів) та набуває право на отримання від держави України компенсації відповідно до закону щодо врегулювання питання виплат компенсацій громадянам України за майно, знищене внаслідок збройної агресії Російської Федерації. Розмір такої компенсації не може перевищувати основну суму Кредиту Позичальника за Договором, що підлягає анулюванню відповідно до цього пункту.

Інші витрати (збитки) Кредитодавця, нового Кредитора (неотримані проценти, комісії та інші доходи), понесені ним внаслідок анулювання зобов'язань за Договором відповідно до цього пункту, є упушеною вигодою та можуть бути відшкодовані відповідно до законодавства за рахунок держави-агресора.

7.2.16. Отримати на безоплатній основі у Кредитодавця інформацію про те, яку інформацію стосовно інших пов'язаних з цим Позичальником осіб було подано Кредитодавцем до Кредитного реєстру.

Позичальник у разі незгоди з інформацією, що міститься стосовно нього у Кредитному реєстрі, має право звернутися до Національного банку України із заявою про виправлення чи видалення такої інформації з Кредитного реєстру в порядку, передбаченому частиною 7 статті 27 Закону про фінансові послуги.

7.3. Позичальник зобов'язаний:

7.3.1. Надати Кредитодавцю усі необхідні документи для укладання Договору та достовірну інформацію щодо себе, свого фінансового стану, мети та характеру майбутніх ділових відносин.

7.3.2. Використовувати Кредит на цілі (з метою), зазначені в Договорі.

7.3.3. Повернути Кредит, сплатити проценти за користування Кредитом та інші платежі, передбачені Договором (Додатковими угодами), до закінчення терміну дії Договору. У разі несвочасного повернення обумовленої суми Кредиту та нарахованих процентів за його користування відшкодувати Кредитодавцю завдані цим збитки відповідно до закону з урахуванням особливостей, визначених статтею 21 Закону України «Про споживче кредитування».

7.3.4. Оновлювати свої персональні дані, надані Кредитодавцю, шляхом повідомлення їх Кредитодавцю по телефону, надіславши відповідне повідомлення на адресу Кредитодавця (в тому числі на електронну), не пізніше 3-х календарних днів з дня виникнення таких змін.

7.3.5. на вимогу Кредитодавця надавати всі необхідні матеріали для перевірки забезпечення Кредиту і контролю за його використанням та поверненням, а також будь-яку інформацію та документи стосовно свого фінансово-майнового стану та іншу інформацію і документи, що мають відношення до цього Договору.

7.3.6. надати Кредитодавцю документи, які необхідні для здійснення заходів ідентифікації Позичальника та заходів фінансового моніторингу, що передбачені чинним законодавством України та Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

7.3.7. Виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором (Додатковими угодами).

7.3.8. Повідомити Кредитодавця про намір відмовитися від Договору у письмовій формі (у паперовому або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг») до закінчення строку, встановленого п. 7.3.5. Правил.

7.3.9. Протягом 7 (семи) календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від Договору повернути Кредитодавцю грошові кошти, одержані згідно з Договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою Договором на поточний рахунок Кредитодавця. Датою перерахування грошових коштів Кредитодавцю вважається дата відправлення грошових коштів Позичальником.

7.4. Кредитодавець має право:

7.4.1. На отримання Процентів та Комісії за цим Договором.

7.4.2. На повернення коштів, отриманих за Кредитом у повному обсязі.

7.4.3. Проводити перевірку фінансового стану Позичальника (Поручителя) та стану предмету іпотеки. Доцільність перевірок та їх періодичність визначаються Кредитодавцем самостійно з урахуванням вимог чинного законодавства;

7.4.4. Вимагати дострокового повернення суми Кредиту та всієї суми нарахованих процентів за користування кредитом, в разі затримання Позичальником та/або Майновим поручителем/Поручителем взятих на себе обов'язків та недотримання умов, передбачених Договором та /або договорами забезпечення; сплати чергового платежу, визначеного графіком платежів, та/або процентів щонайменше на один календарний місяць (а за Кредитом, забезпеченим іпотекою, - щонайменше на три календарні місяці).

В такому разі Кредитодавець зобов'язаний у письмовій формі повідомити Позичальника про таку затримку із зазначенням дій, необхідних для усунення порушення, та строку, протягом якого вони мають бути здійснені.

Якщо Кредитодавець відповідно до умов Договору вимагає здійснення платежів, строк сплати яких не настав, або повернення Кредиту, такі платежі або повернення Кредиту здійснюються Позичальником протягом 30 календарних днів (а за Кредитом, забезпеченим іпотекою, - 60 календарних днів) з дня одержання від Кредитодавця повідомлення про таку вимогу. Якщо протягом цього періоду Позичальник усуне порушення умов Договору, вимога Кредитодавця втрачає чинність.

7.4.5. Звернути стягнення на предмет іпотеки засобом, визначеним договором іпотеки, чи скористатися іншими видами забезпечення виконання зобов'язань за Договором, в разі невиконання Позичальником зазначеної в п.7.4.4. письмової вимоги в строк.

7.4.6. Відступити право вимоги за цим Договором, (а також за Договорами забезпечення – в разі укладання таких) Новому кредитору або залучити Колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості.

7.4.7. Відступити право вимоги за цим Договором (а також за Договорами забезпечення – в разі укладання таких) Новому кредитору або залучити Колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості.

При цьому Кредитодавець зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за Договором Новому кредитору або Колекторської компанії повідомити Позичальника у спосіб, визначений частиною першою статті 25 цього Закону України «Про споживче кредитування» про такий факт та про передачу персональних даних Позичальника, а також надати інформацію про Нового кредитора або Колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Зазначений обов'язок зберігається за Новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

7.4.8. Передавати інформацію, яка стала відома Кредитодавцю в процесі обслуговування Кредиту, хоча б до одного бюро кредитних історій, включеного до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, в обов'язку та в порядку, що передбачені Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій».

7.4.9. Отримати від держави компенсації втрат (збитків), понесених внаслідок анулювання зобов'язання за договором про споживчий кредит, здійсненого відповідно до пункту 7.2.16 цих Правил, відповідно до законодавства.

7.4.10. інші права, передбачені чинним законодавством України.

7.5. Кредитодавець зобов'язаний:

7.5.1. Перед укладанням Договору надати Позичальнику у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Позичальнику доступу до такої інформації на власному Веб-сайті Кредитодавця інформацію, надання якої передбачено законодавством України, зокрема передбачену ст. 9 Закону України «Про споживче кредитування», Паспорт споживчого кредиту, частиною п'ятою статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», а також примірник цих Правил (у формі електронного документа), що розміщені на сайті Кредитодавця.

7.5.2. Протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати укладання Договору надати Кредит шляхом безготівкового перерахування суми Кредиту (можливе перерахування суми Кредиту однією або декількома транзакціями) на поточний рахунок Позичальника.

7.5.3. Нараховувати проценти за користування Кредитом в порядку та розмірі, передбаченим Договором.

7.5.4. Прийняти від Позичальника виконання зобов'язань за Договором (у тому числі дострокове), як частинами, так і в повному обсязі.

7.5.5. В разі подання Позичальником письмового повідомлення про відмову від Договору, повернути Позичальнику кошти, сплачені ним за додаткові чи супутні послуги, не пізніше як протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дня отримання такого повідомлення, якщо такі послуги не були фактично надані до дня відмови Позичальника від Договору у порядку, визначеному законодавством.

7.5.6. Не повідомляти інформацію про укладення Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього Договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям Позичальника, третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам Позичальника із дотриманням вимог частини шостої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та цих Правил, за умови наявності у Договорі волевиявлення Позичальника щодо передачі зазначеної інформації.

7.5.7. Довести до відома Позичальника через смс (коротке текстове повідомлення на номер телефону Позичальника як абонента мобільного зв'язку), месенджер, поштове відправлення, електронну пошту) факт переплати за Договором, що виникла після спливу дати повернення (виплати) Кредиту, протягом 10 робочих днів із дати виникнення такої переплати, а також наявність у Позичальника права звернутися до Кредитодавця із заявою в паперовій або електронній формі з вимогою повернути переплачені за Договором кошти безготівковим шляхом на зазначені в заяві реквізити свого рахунку.

7.5.8. Протягом 10 (десяти) робочих днів з дати відступлення права вимоги за Договором Новому кредиторю або Колекторській компанії повідомити Позичальника у спосіб, визначений частиною першою статті 25 цього Закону України «Про споживче кредитування» про такий факт та про передачу персональних даних Позичальника, а також надати інформацію про Нового кредитора або Колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти) (зазначений обов'язок зберігається за Новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором).

7.5.9. Фіксувати кожну безпосередню взаємодію з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) зі Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу, а також про обов'язок попередити зазначених осіб про таке фіксування.

7.5.10. Кредитодавець зобов'язаний подавати до Кредитного реєстру інформацію, передбачену Законом про фінансові послуги, спеціальними законами та нормативно-правовими актами Національного банку України, один раз на місяць та оновлювати таку інформацію станом на перший день

місяця, наступного за звітним. Перелік інформації, яка передається до Кредитного реєстру, пунктів 3-4 статті 27 Закону про фінансові послуги.

7.5.11. інші права, передбачені чиним законодавством України.

8. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ ПРОЦЕНТІВ, КОМІСІЇ, ЧЕРГОВІСТЬ ПОГАШЕННЯ ВИМОГ ТА ПОВЕРЕННЯ КРЕДИТУ

8.1. Обчислення строку користування Кредитом та нарахування процентів за користування Кредитом за Договором про надання кредиту (споживчий кредит) здійснюється за фактичну кількість календарних днів користування Кредитом з урахуванням умов Договору. Таким чином, проценти за користування Кредитом щоденно нараховуються на неповернену суму Кредиту, станом на початок доби, з першого дня перерахування суми Кредиту Позичальнику протягом всього строку кредитування.

8.2. Нарухування Комісії здійснюється в момент укладання Договору. Порядок та розмір оплати Комісії визначається Договором та Графіком платежів.

8.3. Нарухування Комісії за зміну умов Договору не здійснюється.

8.4. Заборгованість підлягає сплаті шляхом безготівкового перерахування коштів у розмірі суми Заборгованості на поточний рахунок Кредитодавця у строк відповідно до Графіку платежів, встановленого Договором про надання кредиту (споживчий кредит). Датою повернення(погашення) Кредиту, так само як й сплати процентів за користування Кредитом та інших платежів, передбачених умовами Договору, вважається дата зарахування коштів на поточний рахунок Кредитодавця.

8.5. В разі надходження платежу від Позичальника, що перевищує розмір періодичного платежу, визначеного Графіком платежів, Кредитодавець зараховує кошти в наступний період відповідно до Графіку платежів.

8.6. У разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за Договором про надання кредиту (споживчий кредит) у повному обсязі, ця сума погашає вимоги Кредитодавця у такій черговості:

- 1) у першу чергу сплачується прострочена сума кредиту та прострочені проценти за користування Кредитом;
- 2) у другу чергу сплачуються сума Кредиту та проценти за користування Кредитом;
- 3) 3) у третю чергу сплачуються неустойка та інші платежі відповідно до цього Договору.

8.7. Якщо Позичальник прострочив сплату будь-якого періодичного платежа за Договором, то за період з першого дня прострочення по фактичну дату погашення Заборгованості (зарахування платежу про сплату Заборгованості на поточний рахунок Кредитодавця) включно Позичальнику нараховується неустойка (штраф). Умови нарахування неустойки визначаються в Договорі про надання кредиту (споживчий кредит).

8.8. Неустойка (штраф) за кожний випадок прострочення сплати Заборгованості нараховується в залежності від наявної загальної суми прострочених платежів на початок наступного дня після дня обов'язкового платежу, визначених в Договорі про надання кредиту (споживчий кредит), та встановлюється у розмірах, що наведені в Договорі про надання кредиту (споживчий кредит). Сукупна сума неустойки (штраф), нарахована за порушення зобов'язань Позичальником на підставі Договору, не може перевищувати половини суми, одержаної Позичальником за таким Договором, і не може бути збільшена за згодою Сторін.

8.9. При сплаті Заборгованості Позичальником самостійно сплачується плата за послуги фінансового посередника (банківської установи), що здійснює перерахування грошових коштів Кредитодавцю, у відповідності до їх тарифів, про що Позичальник повідомляється в момент здійснення оплати. З метою своєчасності та правильності зарахування коштів, Позичальник перед сплатою повинен перевірити дійсність реквізитів Кредитодавця на Веб-сайті Кредитодавця, або шляхом телефонного дзвінка, або надсиланням запиту на електронну пошту Кредитодавця.

8.10. У випадку, якщо Кредитодавець при достроковому поверненні (повністю) Кредиту не отримав достатню суму коштів для погашення Заборгованості в повному обсязі за період фактичного користування Кредитом, Договір продовжує свою дію. За вимогою Позичальника після зарахування грошових коштів на поточний рахунок Кредитодавця, графік платежів коригується (актуалізується) в частині визначення залишку суми Кредиту та процентів за користування Кредитом.

8.11. Позичальник у разі дострокового повернення Кредиту сплачує Кредитодавцю проценти за користування Кредитом за період фактичного користування Кредитом.

8.12. Якщо Позичальник скористався правом повернення Кредиту шляхом збільшення суми періодичних платежів, Кредитодавець здійснює відповідне коригування зобов'язань Позичальника у бік їх зменшення та актуалізує Графік платежів. За письмовою вимогою Позичальника, Кредитодавець видає новий Графік платежів.

8.13. Кредитодавець не встановлює Позичальнику будь-яку плату, пов'язану з достроковим поверненням Кредиту.

8.14. Протягом 7 (семи) календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від Договору, Позичальник зобов'язаний повернути Кредитодавцю грошові кошти згідно з цим Договором та сплатити проценти за користування Кредитом за період з дня одержання коштів до дня їх повернення Кредитодавцю.

8.15. При безготівковому переказі коштів Кредитодавцю всі ризики, пов'язані із затримкою в надходженні коштів на поточний рахунок Кредитодавця, несе Позичальник.

8.16. У разі сплати Позичальником надлишкових коштів по Кредиту, Позичальник повинен звернутися до Кредитодавця у формі письмового документу щодо повернення надлишково сплачених коштів на вказані Позичальником банківські реквізити.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

9.1. Сторони несуть відповідальність за порушення умов Договору відповідно до Цивільного кодексу України, Закону України «Про споживче кредитування» та інших нормативно-правових актів законодавства України.

9.2. Порушення умов Договору є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом Договору.

9.3. У разі несплати коштів за Кредитом та/або процентів у період, визначений Договором, сума зобов'язань по погашенню Кредиту та/або процентів з наступного за останнім для сплати днем вважається простроченою.

9.4. У разі невиконання зобов'язання за Кредитом щодо повернення такого Кредиту та процентів за ним, Позичальник повинен сплатити Кредитодавцю подвійну облікову ставку НБУ, що діяла у період, за який сплачується пеня, але не більше ніж 15 відсотків суми простроченого платежу.

9.5. Сукупна сума неустойки (штраф, пеня), нарахована за порушення зобов'язань Позичальником за Кредитом, не може перевищувати половини суми, одержаної Позичальником за Договором, і не може бути збільшена за домовленістю Сторін.

9.6. На час дії карантину та по останній календарний день місяця (включно), в якому завершується дія карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України на всій території України, Позичальник звільняється від відповідальності перед Кредитодавцем за прострочення виконання зобов'язань за Договором про споживчий кредит (в тому числі, але не виключно, прострочення Позичальником у період з 01 березня 2020 року по останній календарний день місяця (включно), в якому завершується дія карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України на всій території України, виконання зобов'язань зі сплати платежів). В тому числі, але не виключно, Позичальник в разі допущення такого прострочення звільняється від обов'язків сплачувати Кредитодавцю неустойку (штраф, пеню) та інші платежі, сплата яких передбачена Договором за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) Позичальником (споживачем) зобов'язань за таким Договором.

9.7. У період дії в Україні воєнного, надзвичайного стану та у тридцятиденний строк після дня його припинення або скасування у разі прострочення Позичальником виконання зобов'язань за Договором Позичальник звільняється від відповідальності перед Кредитодавцем за таке прострочення. У разі допущення такого прострочення Позичальник звільняється, зокрема, від обов'язку сплати Кредитодавцю неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, сплата яких передбачена Договором за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) Позичальником зобов'язань за таким Договором. Збільшення процентної ставки за користування Кредитом з причин інших, ніж передбачені частиною четвертою статті 1056-1 Цивільного кодексу України, у разі невиконання зобов'язань за Договором у цей період не відбувається.

9.8. Неустойка (штраф, пеня) та інші платежі, сплата яких передбачена Договором, нараховані включно з 24 лютого 2022 року за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) за таким Договором, підлягають списанню Кредитодавцем.

9.9. Сторона Договору, яка порушила зобов'язання, звільняється від відповідальності за порушення зобов'язання, якщо вона доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку або форс-

мажорних обставин (обставин непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

9.10. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від відповідальності за порушення та/або невиконання умов Договору, які мали місце під час дії Договору.

10. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

10.1. Зміни до Договору вносяться за взаємною згодою Кредитодавця та Позичальника шляхом укладення Додаткових угод до Договору, якщо такі зміни не є реалізацією прав Позичальника чи Кредитодавця, які визначені Договором, цими Правилами або законодавством України.

10.2. Зміни до Договорів оформлюються Додатковою угодою у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг».

10.3. Недійсність окремих умов укладеного Договору або Додаткової угоди, встановлена рішенням суду, не має наслідків недійсності всього Договору або Додаткової угоди та у будь-якому разі не звільняє Позичальника від зобов'язання повернути Кредит та сплатити проценти за користування Кредитом, неустойку (штраф), комісію (за наявністю).

11. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

11.1. Усі спори щодо укладення, виконання, розірвання, зміни, визнання недійсним повністю або частково Договору, або які виникають з Договору або пов'язані із ним, а також з будь-яких інших питань, що стосуються цих Правил, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. Позичальник має право подати скаргу до Національного Банку України, перелік контактних даних розміщено в розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва НБУ (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>) та в «ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС» ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ», розміщеному в розділі «Захист прав споживачів» на Веб-сайті.

11.3. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного законодавства України.

12. ПОРЯДОК ДОСТУПУ ПОЗИЧАЛЬНИКІВ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

12.1. Кредитодавець забезпечує Заявникам/Позичальникам право доступу до інформації щодо діяльності Кредитодавця в обсязі, передбаченому чинним законодавством.

12.2. Інформування Споживача - надання (розкриття) інформації Кредитодавцем Споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого Кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, визначеної Положенням про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженими Постановою Правління Національного банку України від 05.10.2021 № 100, шляхом розміщення такої інформації на Веб-сайті, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами Кредитодавця.

12.3. Кредитодавець не здійснює інформування Споживача за допомогою поширення реклами, також не використовує інформації третіх осіб (результатів досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних). Інформування Споживачів про фінансову послугу проходить шляхом розміщення інформації на власному Веб-сайті та безпосередньо під час контактування при користуванні послугою з надання споживчого кредиту.

12.4. Кредитодавець безоплатно надає актуальну інформацію, у тому числі щодо своєї фінансової діяльності, шляхом її розміщення на власному Веб-сайті.

12.5. Кредитодавець на своєму Веб-сайті розкриває інформацію в обсязі та порядку визначеному діючими нормативно-правовими актами:

- відомості про найменування Кредитодавця, в тому числі комерційне (фірмове) найменування (в разі наявності);
- інформацію про торговельні марки (знаки для товарів і послуг), які використовуються Кредитодавцем для надання ним відповідних видів фінансових послуг;

- відомості про державну реєстрацію в Єдиному державному реєстрі;
- місцезнаходження відповідно до відомостей з Єдиного державного реєстру та фактична адреса місця провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (якщо місцезнаходження Кредитодавця не буде збігатися з місцем провадження такої діяльності);

- відомості щодо включення Кредитодавця до Державного реєстру фінансових установ;
- перелік власних веб-сайтів Кредитодавця, які використовуються Кредитодавцем для надання ним відповідних видів фінансових послуг та на яких здійснюється інформування про умови та порядок діяльності Кредитодавця, умови та порядок надання ним фінансових послуг, а також обслуговування клієнтів;
- перелік фінансових послуг, на надання яких має право Кредитодавець;
- вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
- інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг;
- перелік осіб, які надають посередницькі послуги (якщо фінансова послуга надається за участю посередників);
- копії внутрішніх правил, якими визначено умови та порядок надання тих видів фінансових послуг, що надаються клієнтам Кредитодавцем;
- відомості про режим робочого часу Кредитодавця, протягом якого здійснюється надання відповідних видів фінансових послуг, а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви;
- перелік відокремлених підрозділів Кредитодавця (за наявності);
- відомості про порушення провадження в справі про банкрутство, застосування процедури санації Кредитодавця із зазначенням інформації про факт порушення справи про банкрутство Кредитодавця, відкриття процедури санації Кредитодавця;
- відомості про початок процедури ліквідації Кредитодавця із зазначенням дати прийняття рішення про відкриття ліквідаційної процедури та найменування органу Кредитодавця або суду, який прийняв відповідне рішення;
- річну фінансову звітність (разом з аудиторським звітом), що підтверджує її достовірність;
- інформацію про основні показники діяльності Кредитодавця на підставі поданої до НБУ звітності;
- відомості про виконавчого органу Кредитодавця;

12.6. Перед укладенням Договору про надання кредиту (споживчий кредит) Кредитодавець повідомляє Заявника/Позичальника у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Заявнику доступу до такої інформації на власному Веб-сайті, додатково до інформації визначеної в п. 12.5. Правил:

- контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Кредитодавця;
- фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Заявник/Позичальник, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
- договір про надання кредиту (споживчий кредит);
- детальний перелік складових загальної вартості Кредиту у вигляді графіка платежів (згідно зі строковістю, зазначеною в Договорі) у розрізі сум і дат погашення основного боргу, сплати процентів за користування Кредитом, вартості всіх додаткових та/або супутніх послуг, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб за кожним платіжним періодом або гіперпосилання на графік платежів;
- наявність у Заявника/Позичальника права на відмову від договору про надання кредиту (споживчий кредит);
- строк, протягом якого Заявник/Позичальник може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;
- мінімальний строк дії Договору (якщо застосовується);

- наявність у Заявника/Позичальника права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;
- порядок внесення змін та доповнень до договору;
- неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди Позичальника;
- можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;
- наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

12.7. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному Веб-сайті не менше ніж за останні три роки.

12.8. Система захисту інформації Кредитодавця включає:

- встановлення технічних засобів безпеки;
- встановлення паролів до всіх технічних та програмних засобів;
- вибір та встановлення систем резервного копіювання інформації;
- вибір та встановлення антивірусних програм;
- вибір та використання криптографічного захисту інформації.

12.9. Документи, що становлять комерційну таємницю, мають обмежений доступ та розголошуються в порядку, передбаченому законодавством України.

12.10. За необхідністю отримання доступу до інших документів та інформації ніж ті, які доступні Заявнику/Позичальнику на Веб-сайті Кредитодавця, Заявник/Позичальник подає запит до Кредитодавця шляхом направлення на електронну адресу Кредитодавця (masterfin@i.ua) або за юридичною адресою Кредитодавця.

12.11. Кредитодавець обліковує укладені договори з подальшим зберіганням протягом п'яти років після припинення ділових відносин з Позичальником, якщо інше не встановлено законодавством України.

13. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

13.1. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» Кредитодавець, як володілець персональних даних здійснює захист, збір та обробку персональних даних Заявників/Позичальників (надалі в цьому розділі Правил – «Суб'єкт персональних даних») відповідно до «Порядку обробки та захисту персональних даних, володільцем яких є ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС», розміщеному на власному Веб-сайті в розділі «Захист прав споживачів».

13.2. Збір та обробка персональних даних Суб'єктів персональних даних здійснюється з метою оцінки фінансового стану останніх, їх спроможності виконати зобов'язання згідно з Договором; виконання зобов'язань і реалізація прав сторонами за Договором; забезпечення повернення Кредиту, у тому числі за допомогою колекторської компанії; повідомлення інших учасників ринку фінансових послуг про платоспроможність Позичальника та виконання ним кредитних зобов'язань; відступлення Кредитодавцем права вимоги третім особам, проведення рекламних компаній.

13.3. Згода Суб'єкта персональних даних дається на строк встановлення ділових відносин між Кредитодавцем та Суб'єктом персональних даних та виконання всіх зобов'язань за Договором, а також в період протягом п'яти наступних років після припинення ділових відносин із Суб'єктом персональних даних.

13.4. Укладаючи Договір, Суб'єкт персональних даних підтверджує, що він ознайомлений з метою обробки його персональних даних.

13.5. Згода Суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних, що надана згідно з умовами правил, не вимагає здійснення повідомлень про передачу персональних даних третім особам згідно з нормами ст. 21 Закону України «Про захист персональних даних».

13.6. Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, право Кредитодавця передати персональні дані наступним особам для обробки:

- бюро кредитних історій;
- банкам;

- фінансовим установам;
- колекторським компаніям;
- особам, з якими Кредитодавець уклав цивільно-правові та /або господарсько/правові договори;
- органам державної влади.

13.7. Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, право Кредитодавця здійснювати обробку персональних даних (у тому числі з використанням інформаційних/автоматизованих систем), включаючи вчинення дій або сукупності дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), уточнення (оновлення, зміну, використання, розповсюдження), копіювання, опублікування, редагування, компонування персональних даних без редагування їх внутрішнього змісту, пересилання поштою та/або електронними способами, розміщення на Веб-сайті, передачу. В тому числі, транскордонну передачу, знеособлення, знищення персональних даних, які надані Кредитодавцю.

13.8. Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, згоду на збір, зберігання, використання та поширення Кредитодавцем інформації про Суб'єкта персональних даних, в тому числі його персональних даних до/від/через бюро кредитних історій, які створені та здійснюють свою діяльність відповідно до законодавства України, а у випадку прострочення Суб'єктом персональних даних платежів по Договору – інших осіб, зареєстрованих відповідно до законодавства України, які надають послуги з повернення простроченої (проблемної) заборгованості, та/або з якими Кредитодавцем укладено договір відступлення права вимоги за Договором, та/або інших, пов'язаних з цим послуг, а також банкам, фінансовим установам, колекторським компаніям, органам державної влади, третім особам, з якими Кредитодавець перебуває в договірних відносинах, та/або які можуть забезпечити можливість Кредитодавця здійснювати свої зобов'язання за Договором та/або законодавством України.

13.9. Суб'єкт персональних даних надає Кредитодавцю свою згоду на запит Кредитодавцем інформації про Суб'єкт персональних даних (кредитного звіту) в будь-якому бюро кредитних історій.

13.10. Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, згоду з тим, що отримання Суб'єктом персональних даних у Кредитодавця персональних даних, що відносяться до Суб'єкта персональних даних, їх уточнення, блокування та знищення допускається у випадках, встановлених законодавством України на підставі Заявки Суб'єкта персональних даних, яка повинна відповідати вимогам, встановленим законодавством України. Суб'єкт персональних даних підтверджує свою згоду з тим, що відповідь на таку Заявку буде надана йому шляхом відправлення повідомлення на електронну пошту, та/або шляхом надсилання СМС-повідомлення на телефонний номер, зазначений в Заявці, та/або повідомленням із використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, Telegram, тощо).

13.11. Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, згоду на передачу Кредитодавцем інформації про стан Заборгованості Суб'єкта персональних даних за Договором, шляхом відправлення Кредитодавцем СМС-повідомлення на номер мобільного телефону Суб'єкта персональних даних та/або електронних листів на його електронну адресу, вказану в заявці. Крім того, Суб'єкт персональних даних надає згоду на передачу Кредитодавцем інформації, яка носить рекламно-інформаційний характер, щодо умов надання Кредитодавцем інших послуг, у спосіб зазначений на власний розсуд Кредитодавця.

13.12. Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» на Кредитодавця покладено обов'язки щодо обробки персональних даних. Виконання Кредитодавцем вимог зазначеного Закону не є порушенням Закону України «Про захист персональних даних» в частині обробки даних. Обробка персональних даних відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» здійснюється без отримання згоди Позичальника.

14. ВЗАЄМОДІЯ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВІДІНКИ)

14.1. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені ними на договірних засадах до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, (далі у цьому Розділі –

«Треті особи») зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог етичної поведінки).

14.2. Взаємодія Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії із Позивачем та Третіми особами може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

14.3. Під час першої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити відомості, передбачені ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», а саме:

14.3.1. Повне найменування нового кредитора або колекторської компанії, своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування.

14.3.2. Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником, його Третіми особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії.

14.3.3. Правову підставу взаємодії.

14.3.4. Розмір Заборгованості (розмір Кредиту, проценти за користування Кредитом, розмір Комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням Кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором про або відповідно до закону. Розрахунок розміру Заборгованості для колекторської компанії здійснюється Кредитодавцем або новим кредитором.

14.4. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу Позичальника та/або Третіх осіб зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні Заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 14.3. Правил (у тому числі детальний розрахунок Заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) Позичальника та/або Третньої особи.

14.5. Кредитодавець на вимогу Позичальника та/або Третіх осіб зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 14.3.4. Правил, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі (електронну або поштову), або в інший визначений Договором спосіб.

14.6. Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником та/або Третіми особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених пунктом 14.4. Правил. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником та/або Третіми особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених п. 14.5. Правил.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику та/або Третім особам підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного

поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

14.7. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити Позичальника та/або Третіх осіб про таке фіксування.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником та/або Третіми особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних Позивача та/або Третіх осіб, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

14.8. Кредитодавець, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника та/або Третіх осіб:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місяця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місяця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням Позичальника та/або Третіх осіб (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Позичальника та/або Третіх осіб.

14.9. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

14.10. Кредитодавець, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

14.10.1. Здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника та/або Третіх осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб.

14.10.2. Вводити Позичальника та Третіх осіб, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника та/або Третіх осіб, у разі невиконання умов Договору;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

14.10.3. З власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником та/або Третіми особами та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні.

14.10.4. Взаємодіяти із Позичальником та/або Третіми особами, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір Кредиту, проценти за користування Кредитом, розмір Комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням Кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за Договором.

14.10.5. Приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику та/або Третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення.

14.10.6. Використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника та/або Третіх осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;

14.10.7. Використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику та/або Третім особам зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень.

14.10.8. Будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність Заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом.

14.10.9. Вимагати від Позичальника та/або Третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо Заборгованості, якщо інше не передбачено Договором або законом.

14.10.10. Вчиняти дії, що завдають шкоди репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника та/або Третіх осіб, або погрожувати вчиненням таких дій.

14.10.11. Вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом.

14.12.12. За власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтверджених документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник.

14.12.13. Проводити особисті зустрічі із Позичальником та/або Третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою.

14.12.14. Будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником Договору про споживчий кредит з особами (крім Позичальника та/або Третіх осіб), які не надали згоди на таку взаємодію.

14.13. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія доносить до Позичальника інформацію про необхідність виконання зобов'язань за Договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з Третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії Позичальником у процесі укладення, виконання та припинення Договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких Третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на Позичальника. Форма такого повідомлення Позичальника містить повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки.

14.14. Дії, які від імені Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, вважаються вчиненими таким Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією.

14.15. Забороняється покладати на Позичальника обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання Заборгованості. Витрати на врегулювання Заборгованості, крім оплати зобов'язань за Договором, здійснюються виключно за рахунок коштів Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

14.16. З ініціативи Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення Заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 14.2 Правил (безпосередня взаємодія), із Позичальником та/або Третіми особами з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається неспітвірдженою.

14.17. Під час врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні, введеного Указом Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 64/2022, затвердженим Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні», та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія додатково зобов'язані дотримуватися таких вимог щодо етичної поведінки:

1) не взаємодіяти за власною ініціативою із Позичальником, який у передбачений цим пунктом спосіб повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії у передбачений цим пунктом спосіб повідомили близькі особи такого Позичальника, його представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію.

Захищеними категоріями є:

а) військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;

б) військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;

в) члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;

г) особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти;

2) не взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами Позичальника, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого Позичальника, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором, такого Позичальника та які надали згоду на таку взаємодію.

Позичальник, який належить до захищеної категорії та має бажання на період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування припинити взаємодію з особами, зазначеними в абзаці першому цього пункту, його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі повідомляють Кредитодавця або нового кредитора про таке волевиявлення та про належність Позичальника до захищеної категорії за допомогою будь-якого засобу комунікації, реквізити якого розміщено на Веб-сайті Кредитодавця або нового кредитора, з наданням копій підтвердних документів про належність Позичальника до захищеної категорії (зразок Довідки про належність до захищеної категорії міститься на Веб-сайті в Розділі «Захист прав споживачів»).

На головній сторінці Веб-сайту Кредитодавця розміщено адреса електронної пошти, місцезнаходження та номер телефону, за якими приймаються повідомлення Позичальників та інших зазначених у цьому пункті осіб про належність особи до захищеної категорії.

Для цілей цього пункту підтвердними документами про належність Позичальника до захищеної категорії є:

- для військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України, - підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу, в якому проходить службу такий військовослужбовець, або керівником територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, скріплена гербовою печаткою довідка (зразок Довідки про належність до захищеної категорії міститься на Веб-сайті в Розділі «Захист прав споживачів»). Допускається складення довідки рукописним способом;
- для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби, - посвідчення інваліда війни;
- для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли, - посвідчення члена сім'ї загиблого;
- для осіб, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, - інформація, надана державним підприємством, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

Кредитодавець або новий кредитор невідкладно, не пізніше наступного робочого дня після отримання повідомлення про бажання Позичальника припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії з копіями підтвердних документів про належність Позичальника до захищеної категорії, повідомляє про це колекторську компанію.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, припиняють взаємодію з особами, зазначеними у підпункті 1) пункту 14.17 цих Правил, невідкладно після отримання ними такого повідомлення.

Позичальник, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це Кредитодавця, нового кредитора протягом 30 календарних днів з дня втрати належності.

Кредитодавець, новий кредитор має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому проходить службу такий споживач, територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, - щодо інформації, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти. Відповідь на такий запит Кредитодавця, нового кредитора надається протягом 30 календарних днів з дня його отримання.

Після отримання повідомлення споживача про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит із зазначенням, що споживач не належить до захищеної категорії, Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, мають право відновити взаємодію за власною ініціативою із таким споживачем, його близькими особами, представником споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані дотримуватися інших вимог щодо взаємодії із Позичальником при врегулюванні Заборгованості (вимоги етичної поведінки), в тому числі встановлені в межах компетенції Національним банком України.

14.18. Кредитодавець, новий кредитор не здійснюють заходи з врегулювання простроченої заборгованості, у тому числі через колекторські компанії, за Договором, предметом забезпечення за яким є

нерухоме майно, визначене підпунктами 1-3 пункту 7.3.8. цих Правил, у разі отримання від Позичальника Заяви про призупинення сплати грошового зобов'язання.

15. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ

15.1. Договори та інші документи пов'язані з наданням фінансових послуг (далі – договори), з часу підписання (укладання) і до їх передачі в архів Товариства зберігаються за місцем їх формування в справах. Договори зберігаються протягом 5 (п'яти) років після виконання взаємних зобов'язань сторонами за договорами або після дострокового припинення дії договорів із визначених ними та (або) чинним законодавством підстав. За наявності додатків до договорів вони зберігаються разом з відповідними договорами.

15.2. З метою забезпечення збереженості договорів та інших документів, пов'язаних з наданням фінансових послуг, справи повинні перебувати у робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, що зачиняються.

15.3. Договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансових послуг, обліковуються та зберігаються із дотриманням наступного порядку:

- договори з клієнтами – у паперовій формі в спеціальних теках;
- особові справи клієнтів – у паперовій формі в спеціальних теках;
- інші документи, що пов'язані з договорами – у паперовій формі в спеціальних теках;
- журнали та картки обліку укладених та виконаних договорів – у електронній формі;
- бухгалтерські документи – у паперовій та електронній формах з дотриманням вимог чинного законодавства України;
- протоколи засідань органів управління та виконавчого органу – у паперовій формі в спеціальних теках;
- положення Товариства – у паперовій формі в спеціальних теках, внутрішні положення з обмеженим доступом - в електронних формах з дотриманням вимог чинного законодавства України;
- журнали реєстрації кореспонденції – у паперовій та/або в електронній формах.

Зберігання документів у паперовій формі, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової послуги, забезпечити у шафах, які замикаються і до яких не мають доступу треті особи.

15.4. Товариство реалізує заходи щодо захисту інформації, що становить таємницю фінансової послуги, в інформаційних системах відповідно до нормативно-правових актів державного регулятора з питань організації заходів із забезпечення інформаційної безпеки, захисту інформації та кіберзахисту учасниками фінансового ринку, використання засобів криптографічного захисту інформації.

15.5. Визначення документів для знищення і складання проводиться після підготовки описів справ постійного і тривалого зберігання за цей же період; акти про виділення документів для знищення що не підлягають зберіганню розглядаються керівництвом Товариства одночасно з описом справ.

15.6. Товариство здійснює реєстрацію договорів про фінансові послуги шляхом ведення журналу обліку укладених і виконаних договорів про надання фінансових послуг та карток обліку укладених та виконаних договорів. Товариство веде такий облік в електронному вигляді з можливістю роздрукування інформації.

Товариство веде журнал обліку укладених і виконаних договорів у хронологічному порядку з обов'язковим зазначенням такої інформації:

- номер запису за порядком;
- дата і номер укладеного договору в хронологічному порядку;
- найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, з якою укладено договір;
- код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України (далі – ЄДРПОУ) / реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи або серію та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби і мають відмітку в паспорті) / ідентифікаційний код або податковий номер (за наявності);

- розмір фінансового активу в грошовому виразі згідно з умовами договору про надання фінансових послуг та дату зарахування (перерахування) фінансового активу на поточний рахунок фінансової компанії;

- дату закінчення строку дії договору;
- статус договору – чинний чи виконаний чи припинений.

У картках обліку виконання договорів зазначається така інформація:

- номер картки;
- дата укладення та строк дії договору;
- найменування юридичної особи або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи-клієнта;

- код юридичної особи за ЄДРПОУ / реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи або серію та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби і мають відмітку у паспорті) / ідентифікаційний код або податковий номер (за наявності) - клієнта;

- вид фінансового активу, який є предметом договору;
- відомості про отримані (видані) грошові кошти та/або фінансові активи, а саме:

дату отримання (видачі) грошових коштів та/або фінансових активів;

суму грошових коштів та/або розмір фінансових активів згідно з договором;

суму винагороди;

суму інших нарахувань згідно з умовами договору;

загальну суму та/або розмір фінансових активів, одержаних на дату заповнення картки;

графік отримання грошових коштів від клієнта фінансової компанії за умови, що договором про надання фінансових послуг передбачений обов'язок клієнта здійснювати передавання грошових коштів фінансовій компанії за графіком;

- реквізити документа, який підтверджує виконання зобов'язань сторін за договором про фінансову послугу (дата та номер платіжного документа, акт виконаних робіт).

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

16.1. Товариство запроваджує систему внутрішнього контролю, щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні фінансових послуг.

Внутрішній контроль – це сукупність процедур, що здійснюються Товариством і забезпечують:

- дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при наданні фінансової послуги;

- достовірність та повноту інформації, яка надається виконавчому органу Товариства;

- збереження активів Товариства;

- виконання планів Товариства;

До факторів контролю належать:

- діяльність керівництва (власників);

- економічна політика та методи керівництва;

- організаційна структура Товариства і методи розподілу функцій управління та відповідальності;

- управлінські методи контролю, в тому числі кадрова політика і практика, а також порядок розподілу обов'язків.

Специфічні заходи контролю, які забезпечують:

- періодичне зіставлення, аналіз і перевірку рахунків;

- перевірку арифметичної точності записів;

- контроль умов функціонування та використання комп'ютерних інформаційних систем, зокрема підтримання контролю над періодичними змінами комп'ютерних програм, доступ до бази інформаційних даних;

- порядок проходження та затвердження документів (графік документообігу);

- зіставлення прийнятих внутрішніх правил з вимогами законодавчих актів та зовнішніми джерелами інформації;

- порівняння загальної суми наявних грошових коштів, товарно-матеріальних запасів із записами в облікових реєстрах;

- порівняння та аналіз фінансових результатів діяльності Товариства з показниками фінансового плану (прогнозу).

16.2. Внутрішній контроль за дотриманням законодавства та внутрішніх регламентуючих документів (Правил) здійснюють на умовах, визначених Статутом Товариства, згідно чинного законодавства.

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

- ознайомлення під особистий підпис працівників Товариства із Статутом, внутрішніми положеннями 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, ефективність заходів Товариства з формування та використання резервів; стан та якість виконання фінансово-економічних планів;

- конкурентоспроможність Товариства; складність та обсяг наданих фінансових послуг, їх 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 процесуальних змін у фінансовій установі.

Ступінь відповідальності Директора Товариства визначається трудовим контрактом (в разі його укладення), посадовою інструкцією та вимогами чинного законодавства України.

16.4. Інституційний контроль – проведення планових перевірок внутрішнім аудитором Товариства для оцінки ефективності роботи, впровадженій системи управління та контролю ризиків, а також якості організації процесів та здійснення операцій учасниками процесів. Інституційний контроль здійснюється шляхом аналізу щоквартальних (щомісячних – для сектора внутрішнього фінансового моніторингу) звітів працівників та проведення перевірок, які проводяться не рідше рази на рік.

16.5. В Товаристві запроваджено наступний порядок внутрішнього контролю за дотриманням законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг:

- реєстрація вхідної інформації щодо клієнтів, інших контрагентів;

- первинний аналіз економічної доцільності надання фінансових послуг;

- суворе дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладання та виконання договорів;

- перевірка дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладання та виконання договорів;

- 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 та фінансової звітності Товариства;

- оцінка здатності відповідних відділів Товариства належним чином зберігати активи;

- 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 Товариства за наслідками здійснених контрольних заходів;

- організація семінарів та навчання працівників Товариства з метою поліпшення їх фахового рівня.

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

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

16.8. В разі порушення працівниками Товариства цих Правил, до нього в установленому чинним законодавством порядку може бути застосовано заходи впливу, передбачені чинним законодавством України.

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

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

- виконувати свої посадові обов'язки на підставі посадових інструкцій, цих Правил та внутрішніх регламентуючих документів Товариства; - керуватись у своїй роботі 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 відповідальність за невиконання та непалежне виконання своїх посадових обов'язків.

17.2. Посадові особи, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з клієнтами, укладання та виконання договорів, несуть відповідальність:

- за непалежне виконання або невиконання посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією,

- у межах, визначених чинним трудовим законодавством України;

- за правопорушення, здійснені у процесі своєї діяльності, - у межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

- за нанесені Товариству матеріальні збитки - у межах, визначених чинним трудовим та цивільним законодавством України.

17.3. У разі виявлення порушень посадовими особами, що безпосередньо здійснюють операції з надання фінансових кредитів, вимог законодавства та/або внутрішніх регламентуючих документів Товариства, за вимогою директора така особа повинна негайно виправити виявлені порушення. При повторному порушенні керівник Товариства вправі відсторонити такого працівника від виконання посадових обов'язків до розгляду питання про виявлене порушення та прийняття рішення про притягнення працівника до дисциплінарної відповідальності. Якщо при розгляді справи виявляється, що порушення здійснено працівником з корисливою метою, керівник Товариства інформує про виявлене порушення правоохоронні органи.

18. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ТОВАРИСТВА

18.1. Товариство самостійно визначає свою організаційну структуру, встановлює чисельність працівників і штатний розпис.

18.2. Функції, права та обов'язки структурних підрозділів Товариства визначаються положеннями про них, які затверджуються в порядку, визначеному статутом Товариства.

18.3. Працівники Товариства виконують покладені на них завдання відповідно до своїх посадових інструкцій, окремих наказів керівника та відповідно до внутрішніх положень Товариства.

18.4. Директор Товариства є виконавчим органом Товариства та здійснює управління поточною діяльністю Товариства згідно повноважень визначених статутом Товариства. Директор Товариства вирішує всі питання діяльності Товариства, крім тих, що належать до виключної компетенції загальних зборів учасників Товариства. Завданням Директора Товариства є здійснення розробки напрямків та найбільш ефективних способів надання фінансових послуг з метою отримання прибутку Товариством.

18.5. Завданням бухгалтерської служби, головного бухгалтера є правильне відображення операцій з надання фінансових послуг на підставі укладених договорів з урахуванням вимог чинного законодавства України, здійснення бухгалтерського та податкового обліку відповідно до вимог чинного законодавства.

18.6. Завданням працівників юридичної служби (у разі створення) є аналіз правових аспектів операцій з надання фінансових послуг, контроль за дотриманням норм чинного законодавства при укладенні договорів, здійснення захисту прав та інтересів Товариства відповідно до чинного законодавства. У разі не створення вказаної служби зазначені завдання виконуються керівником та головним бухгалтером Товариства.

18.7. Завданням служби комплаєнса (у разі створення) є постійний процес, що здійснюється з метою виявлення та запобігання ризикам, які можуть виникати під час здійснення Товариством діяльності, внаслідок невідповідності такої діяльності вимогам законодавства та/або іншим вимогам (правилам, стандартам, принципам) щодо здійснення такої діяльності, та являє собою:

спостереження та контроль за відповідністю внутрішніх документів, що описують усі внутрішні процеси, пов'язані з діяльністю Товариства вимогам законодавства;

контроль за дотриманням та виконанням працівниками Товариства внутрішніх документів Товариства, вимог законодавства;

оцінка фінансових ризиків, аналіз фінансово-економічного стану Товариства та розробка шляхів оптимізації діяльності Товариства.

18.8. Завданням відповідального працівника за проведення фінансового моніторингу в Товаристві є недопущення використання Товариства для легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансування тероризму, у відповідності до вимог Правил проведення фінансового моніторингу Товариства та чинного законодавства.

19. ВИМОГИ ДО АУТСОРСЕРІВ КЛЮЧОВИХ ФУНКЦІЙ (за умови передачі ключової функції / ключових функцій на аутсорсинг)

19.1. Товариство, відповідно до статті 18 Закону про фінансові послуги, має право передавати на аутсорсинг свої функції, окремі процеси в межах таких функцій, з урахуванням особливостей, визначених статтею 44 Закону про фінансові послуги.

19.2. На аутсорсинг можуть бути передані функції ведення бухгалтерського обліку, внутрішнього аудиту, управління ризиками та/або контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та/або окремі завдання чи процеси в межах таких функцій.

Інші функції чи процеси в межах таких функцій Товариство може передавати на аутсорсинг у встановленому внутрішньому порядку на підставі укладених договорів.

Перелік функцій та/або процесів, до виконання яких можуть залучатися особи на умовах аутсорсингу, а також вимоги до таких осіб затверджуються Загальними зборами учасників Товариства (рішенням єдиного учасника Товариства).

Внутрішні документи, що регулюють питання аутсорсингу, затверджуються Загальними зборами учасників Товариства (рішенням єдиного учасника Товариства).

19.3. Товариство несе повну відповідальність за дотримання вимог Закону про фінансові послуги, інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України при передачі на аутсорсинг будь-яких функцій, окремих процесів у межах таких функцій.

19.4. До особи, яка надає послуги з аутсорсингу, переходять обов'язки особи, відповідальної за функцію Товариства, яка повністю або частково передається на аутсорсинг. До фізичної особи - підприємця, яка відповідатиме за здійснення функції, а в разі якщо послуги з аутсорсингу надаються юридичною особою - до працівника такої юридичної особи, застосовуються вимоги Закону про фінансові послуги та Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг до особи, відповідальної за відповідну функцію (за наявності).

19.5. Товариство призначає із числа своїх працівників особу (осіб), відповідальну (відповідальних) за аутсорсинг, у разі якщо Товариство передає на аутсорсинг функцію з ведення бухгалтерського обліку або функцію з управління ризиками (крім аутсорсингу виконання окремих завдань та процесів у межах виконання такої функції).

Договір аутсорсингу укладається у письмовій формі та повинен відповідати вимогам, встановленим нормативно-правовими актами Національного банку.

Облік договорів аутсорсингу на Товаристві ведеться у визначеному Національним банком порядку.

19.6. Обов'язок повідомити Національний банк у встановлених його нормативно-правовими актами випадках про передачу деяких функцій або процесів на умовах аутсорсингу лежить на Товаристві.

19.7. В Товаристві функції ведення бухгалтерського обліку повністю передані на аутсорсинг.

Перевірка відповідності відповідальної особи вимогам щодо ділової репутації та професійної придатності, установленим Положенням про авторизацію щодо професійної придатності з урахуванням типу та розміру Товариства проводиться регулярно, не рідше одного разу на рік.

20. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

20.1. Правила затверджуються Наказом Директора Кредитодавця розміщуються на Веб-сайті Кредитодавця для ознайомлення з ними всіма зацікавленими особами. Правила набирають чинності з дати, вказаної в Наказі про їх затвердження, та є чинними до моменту їх скасування або до прийняття нової редакції Правил. Прийняття нової редакції Правил автоматично призводить до втрати чинності попередньої.

20.2. Усі не врегульовані Правилами та укладеним Договором правовідносини Сторін регулюються законодавством України.

20.3. У разі невідповідності будь-якої частини цих Правил законодавству України, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів або удосконалення чинних, Правила будуть діяти лише в тій частині, що не суперечить законодавству України.

**Паспорт
споживчого кредиту**

Інформація, яка надається споживачу до укладення договору про споживчий кредит

1. Інформація та контактні дані кредитодавця	
Найменування кредитодавця та його структурного або відокремленого підрозділу, в якому поширюється інформація	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС», ідентифікаційний код 42747007
Місцезнаходження кредитодавця та адреса структурного або відокремленого підрозділу, в якому поширюється інформація	Україна, 01054, місто Київ, вулиця Богдана Хмельницького, будинок 51 літера Б, офіс 12
Ліцензія/Свідоцтво	Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи серія та номер ФК № 1178, видане Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг 19.03.2019 Ліцензія на діяльність фінансової компанії (факторинг, надання коштів та банківських металів у кредит) від 21.03.2024, безстрокова, згідно Витягу з Державного реєстру фінансових установ від 21.03.2024 № 27-0026/22321
Номер контактної телефонії	+38(066)-630-26-07 +38(044)-221-78-67
Адреса електронної пошти	masterfin@i.ua
Адреса офіційного веб-сайту	http://master.ua/fin.net/
2. Інформація та контактні дані кредитного посередника*	
Найменування кредитного посередника	ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС» надає фінансові послуги без участі посередників, в тому числі кредитних агентів
Місцезнаходження	
Номер контактної телефонії	
Адреса електронної пошти	
Адреса офіційного веб-сайту*	
3. Основні умови кредитування з урахуванням побажань споживача	
Тип кредиту	[кредит, кредитна лінія, кредитування рахунку (овердрафт) тощо]
Сума / ліміт кредиту, грн.	
Строк кредитування	[може встановлюватися в роках, місяцях, днях]
Мета отримання кредиту	
Спосіб та строк надання кредиту	безготівковим шляхом
Можливі види (форми) забезпечення кредиту	
Необхідність проведення оцінки забезпечення кредиту	[так/ні та за чий рахунок буде проводитися]
Мінімальний розмір власного платежу (фінансової участі) споживача за умови отримання кредиту на придбання товару/роботи/послуги, %	
4. Інформація щодо орієнтовної реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту для споживача	
Процентна ставка, відсотків річних	
Тип процентної ставки	фіксована
Порядок зміни змінюваної процентної ставки	-

Платежі за додаткові та/або супутні послуги кредитодавця, обов'язкові для укладання договору, грн.:	[зазначаються розмір платежу та база його розрахунку]
1.	
2.	
....	
Застереження: витрати на такі послуги можуть змінюватися протягом строку дії договору про споживчий кредит	[якщо платежі за послуги кредитодавця, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, є періодичними]
Платежі за послуги кредитного посередника, що підлягають сплаті споживачем, грн.*	
Загальні витрати за кредитом, грн.	
Орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача за весь строк користування кредитом (у т.ч. тіло кредиту, відсотки, комісії та інші платежі), грн.	
Реальна річна процентна ставка, відсотків річних	
<i>Застереження: наведені обчислення реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту для споживача є репрезентативними та базуються на обраних споживачем умовах кредитування, викладених вище, і на припущенні, що договір про споживчий кредит залишатиметься дійсним протягом погодженого строку, а кредитодавець і споживач виконають свої обов'язки на умовах та у строки, визначені в договорі.</i>	
<i>Реальна річна процентна ставка обчислена на основі припущення, що процентна ставка та інші платежі за послуги кредитодавця залишатимуться незмінними та застосовуватимуться протягом строку дії договору про споживчий кредит.</i>	
<i>Застереження: використання інших способів надання кредиту та/або зміна інших вищезазначених умов кредитування можуть мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту для споживача.</i>	
Платежі за додаткові та/або супутні послуги третіх осіб, обов'язкові для укладання договору/отримання кредиту, грн:	[зазначаються розмір платежу та база його розрахунку]
1. послуги нотаріуса	[так/ні, розмір платежу]
2. послуги оцінювача	[так/ні, розмір платежу]
3. послуги страховика	[так/ні, розмір платежу]
....	[зазначаються інші обов'язкові послуги, за наявності, та розмір платежу за них]
5. Порядок повернення кредиту	
Кількість та розмір платежів, періодичність внесення	[надається у вигляді графіку платежів, у якому визначаються кількість, розмір платежів та періодичність їх внесення, за виключенням кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії, коли графік платежів може не надаватися]
Наслідки проєстрочення виконання та/або невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит:	[зазначаються розмір платежу, база його розрахунку та умови його застосування]
пеня	
штрафи	
процентна ставка, яка застосовується при невиконанні зобов'язання щодо повернення кредиту	
інші платежі	

Кредитодавець має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію.	[так/ні]
Вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), встановлені статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування».	
6. Інші важливі правові аспекти	
Споживач має право безкоштовно отримати копію проекту договору про споживчий кредит у письмовій чи електронній формі за своїм вибором. Це положення не застосовується у разі відмови кредитодавця від продовження процесу укладання договору зі споживачем.	
Споживач має право відмовитися від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів у порядку та на умовах, визначених Законом України «Про споживче кредитування».	[так/ні]
Споживач має право достроково повернути споживчий кредит без будь-якої додаткової плати, пов'язаної з достроковим поверненням. Договором про споживчий кредит може бути встановлений обов'язок повідомлення кредитодавця про намір дострокового повернення споживчого кредиту з оформленням відповідного документа.	
Умови договору про споживчий кредит можуть відрізнятися від інформації, наведеної в цьому Паспорті споживчого кредиту, та будуть залежати від проведеної кредитодавцем оцінки кредитоспроможності споживача з урахуванням, зокрема, наданої ним інформації про майновий та сімейний стан, розмір доходів тощо.	
Дата надання інформації: « »	Ця інформація зберігає чинність та є актуальною до: « »
Підпис кредитодавця:	ПІБ, підпис
Підтверджую отримання та ознайомлення з інформацією про умови кредитування та орієнтовну загальну вартість кредиту, надані виходячи із обраних мною умов кредитування.	
Підтверджую отримання мною всіх пояснень, необхідних для забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до моїх потреб та фінансової ситуації, зокрема шляхом роз'яснення наведеної інформації, в тому числі суттєвих характеристик запропонованих послуг та певних наслідків, які вони можуть мати для мене, в тому числі в разі невиконання мною зобов'язань за таким договором.	
Підпис споживача:	« » (ПІБ), підпис.
Підтверджую отримання мною інформації про право кредитодавця залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію у разі невиконання мною зобов'язань за договором про споживчий кредит, про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про моє право на звернення до Національного банку України у разі недотримання таких вимог кредитодавцем та/або колекторською компанією, а також про моє право на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої у процесі врегулювання простроченої заборгованості.	
Підтверджую повідомлення мене про передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України відповідальність за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення мною конфіденційної інформації про третіх осіб, персональні дані яких передані мною кредитодавцю.	

Інформація, наведена у Паспорті споживчого кредиту, викладається шрифтом одного розміру (не менш 11 і типу та в одному форматі друку).

За бажанням Споживача Паспорт споживчого кредиту може бути наданий йому на належному йому електронному носії інформації або електронною поштою.

Паспорту споживчого кредиту Забороняється у будь-який спосіб укладати прочитання споживачем такої інформації, у тому числі шляхом її друкування шрифтом меншого розміру, ніж основний текст, злиття кольору шрифту з кольором фону тощо.

У разі укладення за бажанням споживача договору про споживчий кредит з використанням дистанційних каналів комунікації така інформація на паперовому чи іншому носії інформації тривалого використання надається споживачу за його зверненням після укладення договору.

"Всього прошито
(або пронумеровано),
пронумеровано
скріплено печаткою

Миколай Миколай
аркуші"

