

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Протокол загальних зборів учасників
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС»
№ 28 від 27.08.2026 року

ПРАВИЛА

**НАДАННЯ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ, ЗАБЕЗПЕЧЕНОГО ЗАСТАВОЮ ТРАНСПОРТНОГО ЗАСОБУ
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС»**

(у сфері електронної комерції)

м. Запоріжжя
2026 рік

ЗМІСТ

1. Загальні положення
2. Терміни та визначення
3. Перелік документів, що надаються Споживачем
4. Загальні вимоги до Договору про споживчий кредит
5. Умови та порядок укладання Договору про споживчий кредит
6. Умови та порядок укладання Договору застави транспортного засобу
7. Порядок надання споживчого кредиту
8. Порядок розрахунку процентів та комісій
9. Порядок повернення кредиту та виконання зобов'язань
10. Порядок інформування Споживачів про умови надання споживчого кредиту
11. Відповідальність Сторін
12. Порядок врегулювання простроченої заборгованості
13. Строк та порядок зберігання договорів та документів
14. Конфіденційна інформація та захист персональних даних
15. Порядок проведення внутрішнього контролю
16. Порядок обліку укладених і виконаних договорів
17. Відповідальність посадових осіб
18. Прикінцеві положення

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Ці Правила Товариства з обмеженою відповідальністю «МІКРОФІНАНС» у сфері електронної комерції (далі — Правила) розроблені відповідно до вимог:
- Цивільного кодексу України;
 - Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
 - Закону України «Про споживче кредитування» (далі — Закон про споживче кредитування);
 - Закону України «Про заставу»;
 - Закону України «Про забезпечення вимог кредиторів та реєстрацію обтяжень»;
 - Закону України «Про електронну комерцію»;
 - Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
 - Закону України «Про захист персональних даних»;
 - Постанови Правління НБУ № 199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг»;
 - Постанови Правління НБУ № 100 «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування»;
 - Постанови Правління НБУ № 113 «Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит)»;
 - Постанови Правління НБУ від № 16 «Про затвердження Правил розрахунку небанківськими фінансовими установами України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки»;
 - інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері фінансових послуг та споживчого кредитування.
- 1.2. Товариство з обмеженою відповідальністю «МІКРОФІНАНС» (ідентифікаційний код юридичної особи: 41539960, місцезнаходження: Україна, Запорізька область, місто Запоріжжя, вулиця Рекордна, будинок 26-Г) (далі — Товариство або Кредитодавець) є фінансовою установою, що отримала ліцензію Національного банку України про надання коштів та банківських металів у кредит від 15.03.2024 року (витяг із Державного реєстру фінансових установ від 15.03.2024 № 27-0026/20391), та має право надавати відповідні фінансові послуги.
- 1.3. Ці Правила є внутрішнім нормативним документом Товариства та визначають умови і порядок укладання Договору про споживчий кредит, забезпеченого заставою транспортного засобу, порядок зберігання договорів та документів, пов'язаних з наданням фінансових послуг, порядок доступу до інформації, систему захисту даних, порядок проведення внутрішнього контролю, відповідальність посадових осіб.
- 1.4. Товариство надає виключно споживчий кредит фізичним особам на умовах зворотності, строковості та платності, забезпечений заставою транспортного засобу, відповідно до цих Правил та чинного законодавства України.
- 1.5. Надання споживчих кредитів в іноземній валюті забороняється. Усі розрахунки здійснюються виключно в національній валюті України — гривні.
- 1.6. Ці Правила набирають чинності з дати їх затвердження відповідним протоколом загальних зборів.
- 1.7. У разі невідповідності будь-якої частини цих Правил чинному законодавству України, Правила застосовуються лише в тій частині, що не суперечить законодавству.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. У цих Правилах наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

Акцепт — прийняття Споживачем пропозиції (оферти) Кредитодавця укласти Договір про споживчий кредит у розумінні Закону України «Про електронну комерцію».

Анкета-заява — анкета-заява підписується Споживачем одним із способів електронного підпису, визначених пунктом 4.2 цих Правил.

Веб-сайт Кредитодавця — офіційний сайт Товариства в мережі Інтернет, розміщений за адресою, зазначеною в Договорі про споживчий кредит.

Договір про споживчий кредит (Договір) — домовленість між Кредитодавцем та Споживачем, де визначені істотні умови, права та обов'язки Сторін щодо отримання та повернення кредиту, генерована інформаційно-комунікаційною системою Кредитодавця, оформлена та підписана Сторонами в електронній формі відповідно до Закону України «Про електронну комерцію».

Договір застави — договір застави транспортного засобу, що є забезпеченням виконання зобов'язань Споживача за Договором про споживчий кредит, укладений між Кредитодавцем (Заставодержателем) та Споживачем (Заставодавцем) в електронній формі одночасно з Договором про споживчий кредит.

Заборгованість — сума неповерненого кредиту, нарахованих але несплачених процентів за користування кредитом, комісій та суми неустойки й інших нарахувань, передбачених умовами Договору.

Заставодавець — Споживач (Позичальник), який надає транспортний засіб у заставу Кредитодавцю в забезпечення виконання зобов'язань за Договором про споживчий кредит.

Заставодержатель — Кредитодавець (ТОВ «МІКРОФІНАНС»), який набуває права застави на транспортний засіб Споживача на підставі Договору застави.

Інформаційно-комунікаційна система — сукупність інформаційних та комунікаційних систем Кредитодавця, що функціонує у форматі вебсайту, в рамках якої реалізуються технології обробки інформації та яка використовується Сторонами для укладання електронних договорів відповідно до вимог законодавства у сфері електронної комерції.

КЕП (кваліфікований електронний підпис) — удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, у тому числі підпис, що накладається через мобільний додаток «Дія» або інші засоби кваліфікованого електронного підпису, визнані законодавством України.

Кредит (Споживчий кредит) — грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Кредитодавцем Споживачу із споживчою метою на умовах зворотності, строковості та платності.

Кредитодавець — ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» (ідентифікаційний код: 41539960).

Особистий кабінет — захищений персональний розділ Споживача в інформаційно-комунікаційній системі Кредитодавця, через який Споживач здійснює повну взаємодію з Кредитодавцем після авторизації за допомогою логіна та одноразового пароля.

ОТП-код (одноразовий ідентифікатор) — унікальна комбінація цифр, яка надходить на мобільний телефон Споживача у вигляді СМС-повідомлення та використовується як електронний підпис Споживача при укладенні електронних договорів відповідно до Закону України «Про електронну комерцію».

Паспорт кредиту — стандартизована інформація, що містить пропозиції Кредитодавця та надається Споживачу до укладення Договору про споживчий кредит з метою прийняття ним обґрунтованого рішення.

Рахунок Позичальника — поточний банківський рахунок, відкритий Споживачем на власне ім'я в банківській установі, зареєстрованій в Україні, реквізити якого зазначаються Споживачем в особистому кабінеті та використовуються для зарахування кредитних коштів за цим Договором.

Платіжна карта — електронний платіжний засіб, емітований банківською установою в установленому законодавством порядку, прив'язаний до Рахунку Позичальника, дані якого вносяться Споживачем в особистому кабінеті на вебсайті Кредитодавця та використовуються для здійснення платежів з погашення заборгованості за Договором, у тому числі в порядку Договірної списання.

Предмет застави (Транспортний засіб) — рухоме майно (транспортний засіб), що належить Споживачу на праві власності та передається в заставу Кредитодавцю в забезпечення виконання зобов'язань за Договором про споживчий кредит.

Проценти за користування кредитом — плата за користування наданими Кредитодавцем грошовими коштами, яка нараховується за кожний день фактичного користування кредитом у межах строку кредитування, визначена Договором.

Реальна річна процентна ставка — загальні витрати за Договором про споживчий кредит, виражені у відсотках річних від загального розміру виданого кредиту, розрахована відповідно до методики, затвердженої постановою Правління НБУ № 16 від 11.02.2021.

Договірне списання — платіжна операція зі списання коштів з рахунку Позичальника (платіжної картки), що здійснюється Кредитодавцем на підставі отриманої від Позичальника згоди, наданої у цьому Договорі, без отримання окремих доручень/розпоряджень Позичальника на кожен такий платіж, для цілей погашення заборгованості за цим Договором.

Споживач (Позичальник) — фізична особа-резидент України, яка уклала або має намір укласти Договір про споживчий кредит з Кредитодавцем на умовах, визначених цими Правилами.

Національний банк України (далі- НБУ) — центральний банк України, що здійснює державне регулювання та нагляд у сфері фінансових послуг, захисту прав споживачів фінансових послуг, видає ліцензії небанківським фінансовим установам на надання коштів у кредит та здійснює контроль за дотриманням вимог законодавства.

ДРОРМ — Державний реєстр обтяжень рухомого майна.

3. ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ, ЩО НАДАЮТЬСЯ СПОЖИВАЧЕМ

3.1. Для отримання споживчого кредиту Споживач надає через особистий кабінет на вебсайті Кредитодавця такі документи та відомості:

- документ, що підтверджує особу Споживача (паспорт громадянина України або паспорт у формі картки), який використовується для укладення правочинів відповідно до вимог чинного законодавства;
- документ, що підтверджує присвоєння Споживачу реєстраційного номера облікової картки платника податків (РНОКПП);
- відомості про реєстрацію місця проживання та місця постійного проживання Споживача;
- свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу (технічний паспорт) або інший правостановлюючий документ, що підтверджує право власності Споживача на транспортний засіб, який пропонується як предмет застави;
- фотографії транспортного засобу (зовнішній вигляд з чотирьох сторін, VIN-номер, пробіг, стан салону) та відеофіксацію за запитом Кредитодавця;
- відомості про банківський рахунок Споживача для перерахування кредитних коштів (довідка з реквізитами банківського рахунку (з зазначенням ПІБ, номер IBAN, номер картки);
- інші документи та інформацію на вимогу Кредитодавця залежно від результатів оцінки кредитоспроможності.

- 3.2. За наявності шлюбу — письмову згоду другого з подружжя на укладення Договору застави транспортного засобу відповідно до статті 65 Сімейного кодексу України.
- 3.3. Перелік документів, зазначений у цьому розділі, може бути змінений (зменшений або розширений) Кредитодавцем залежно від виду кредитного продукту та за результатами оцінки кредитоспроможності Споживача.
- 3.4. Документи Споживача надаються через особистий кабінет на вебсайті Кредитодавця у вигляді електронних копій (сканів або фотографій). Відповідальність за достовірність та якість наданих електронних копій документів несе Споживач. Підписанням Договору про споживчий кредит одним із способів електронного підпису, визначених пунктом 4.2 цих Правил, Споживач підтверджує, що надані ним електронні копії документів є повними, актуальними та відповідають оригіналам. Кредитодавець залишає за собою право додатково запросити оригінали документів або їх нотаріально посвідчені копії у випадках, передбачених чинним законодавством або внутрішньою політикою Кредитодавця, зокрема при проведенні ідентифікації та верифікації особи Споживача відповідно до вимог законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
- 3.5. Споживач несе повну відповідальність за повноту, точність і достовірність наданих документів та відомостей. Надання неповних, недостовірних або помилкових даних є підставою для відмови у наданні кредиту.

4. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ДОГОВОРУ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ

- 4.1. Договір про споживчий кредит укладається виключно:
- в електронній формі — у порядку, передбаченому Законом України «Про електронну комерцію» та Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг».
- 4.2. Товариство укладає Договори про споживчий кредит в електронній формі. Підписом Позичальника може бути один із таких засобів за його вибором: одноразовий ідентифікатор (ОТП-код), кваліфікований електронний підпис (КЕП), у тому числі через мобільний додаток «Дія». Кожен із зазначених способів підписання відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» прирівнюється за юридичними наслідками до власноручного підпису.
- 4.3. Договір про споживчий кредит повинен містити всі істотні умови, визначені статтею 12 Закону України «Про споживче кредитування», зокрема:
- найменування та місцезнаходження Кредитодавця, прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання Споживача;
 - тип кредиту та мету його отримання;
 - загальний розмір кредиту та строк кредитування;
 - тип процентної ставки (фіксована), її розмір, порядок нарахування та сплати;
 - розмір та порядок сплати комісій;
 - орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту;
 - порядок повернення кредиту та сплати процентів у вигляді графіку платежів (Додаток 1);
 - відомості про вид забезпечення — застава транспортного засобу;
 - інформацію про наслідки прострочення, розмір неустойки та порядок її нарахування;
 - порядок та умови відмови від Договору;
 - порядок дострокового повернення кредиту;
 - право Споживача на звернення до Національного банку України та до суду;
 - підписи Сторін (власноручні або електронні).

- 4.4. Умова Договору про споживчий кредит щодо права Кредитодавця змінювати розмір процентів або комісій в односторонньому порядку є нікчемною відповідно до частини 4 статті 11 Закону України «Про споживче кредитування».
- 4.5. Зміна умов Договору про споживчий кредит можлива лише за згодою обох Сторін шляхом укладення додаткової угоди. Додаткова угода укладається у тій самій формі, що й Договір про споживчий кредит. Електронна форма додаткової угоди реалізується в Інформаційно-комунікаційній системі Кредитодавця та підписується Сторонами із застосуванням способів підпису, визначених у пункті 4.2 цих Правил та передбачених Законом України «Про електронну комерцію». Договір про споживчий кредит укладається одночасно з Договором застави транспортного засобу. Договір застави є невід'ємним забезпеченням кредитного договору і оформляється у вигляді окремого електронного документа.

5. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ

5.1. Вимоги до Споживача

- 5.1. Споживач повинен відповідати таким вимогам Кредитодавця:
- мати повну цивільну дієздатність та правоздатність;
 - бути громадянином України з дійсним паспортом;
 - мати реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП);
 - мати зареєстроване місце проживання на території України (для осіб, місце реєстрації яких розташоване на тимчасово окупованих територіях або в зоні активних бойових дій — мати довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (ВПО) з місцем проживання на території, підконтрольній органам державної влади України).
 - фактично проживати та перебувати на території України, де органи державної влади України здійснюють свої повноваження в повному обсязі;
 - мати відкритий банківський рахунок з оформленою платіжною картою на власне ім'я;
 - бути власником транспортного засобу, що відповідає вимогам Кредитодавця як предмет застави;
 - діяти від власного імені та у власних інтересах, не отримувати кредит як представник третьої особи і не діяти на користь третьої особи (вигодонабувача, бенефіціара тощо).

5.2. Порядок подання заявки

- 5.2. З метою отримання кредиту Споживач самостійно ознайомлюється з цими Правилами, розміщеними на вебсайті Кредитодавця, реєструється в особистому кабінеті, заповнює Анкету-заяву, зазначаючи всі обов'язкові дані. Анкета-заява підписується Споживачем одним із способів електронного підпису, визначених цими Правилами та Договором про споживчий кредит.
- 5.3. При заповненні особистого кабінету Споживач зобов'язаний вказати повні, точні та достовірні персональні дані, необхідні для прийняття Кредитодавцем рішення про надання кредиту. Споживач зобов'язаний оновлювати ці дані не пізніше 3 (трьох) календарних днів з дня виникнення змін.
- 5.4. Додатково до ідентифікаційних даних Споживач надає через особистий кабінет відомості та документи щодо предмету застави (транспортного засобу), включаючи копії правовстановлюючих документів та фото/відео матеріали.
- 5.5. Проставляючи відповідну відмітку при реєстрації, Споживач підтверджує ознайомлення з умовами обробки персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та надає Кредитодавцю згоду на обробку та передачу персональних даних у порядку, визначеному Договором про споживчий кредит.

5.3. Оцінка кредитоспроможності та прийняття рішення

- 5.6. До укладення Договору про споживчий кредит Кредитодавець зобов'язаний здійснити оцінку кредитоспроможності Споживача з урахуванням строку та суми кредиту, доходів Споживача, мети кредитування, а також інформації про виконання Споживачем зобов'язань за попередніми кредитними операціями відповідно до статті 10 Закону України «Про споживче кредитування».
- 5.7. Рішення про надання або відмову у наданні кредиту приймається Кредитодавцем на підставі обробки персональних даних Споживача, зазначених в Анкеті-заяві, та будь-якої додаткової інформації, наданої Споживачем або законно отриманої Кредитодавцем з інших джерел, включаючи бюро кредитних історій.
- 5.8. Кредитодавець приймає рішення у строк від 1 (однієї) хвилини до 3 (трьох) робочих днів з дати отримання повністю заповненої Анкети-заяви. Рішення повідомляється Споживачу через особистий кабінет та/або за допомогою засобів зв'язку, зазначених у Договорі.
- 5.9. Кредитодавець має право відмовити Споживачу у наданні кредиту без зазначення причин такої відмови, (крім випадків, передбачених законодавством про запобігання та протидію легалізації доходів щодо політично значущих осіб), зокрема (але не виключно) у таких випадках:
- кредитна історія Споживача не відповідає внутрішній політиці Кредитодавця;
 - при заповненні Анкети-заяви вказані недостовірні та/або неповні або суперечливі дані;
 - Споживач відмовився від проведення верифікації або не надав необхідні для цього документи;
 - транспортний засіб не відповідає вимогам Кредитодавця до предмету застави;
 - в інших випадках відповідно до внутрішньої кредитної політики Кредитодавця.
- 5.10. У разі відмови у наданні кредиту на підставі інформації з бюро кредитних історій Кредитодавець повідомляє Споживача про таку відмову та зазначає відповідне бюро кредитних історій.

5.4. Укладення Договору в електронній формі

- 5.11. У разі схвалення Анкети-заяви інформаційно-комунікаційна система Кредитодавця генерує індивідуальну частину Договору про споживчий кредит та Договору застави, що є офертою Кредитодавця, і повідомляє Споживача через особистий кабінет.
- 5.12. Споживач, ознайомившись з усіма умовами Договору про споживчий кредит та Договору застави в особистому кабінеті, підтверджує свою згоду (акцепт) шляхом направлення Кредитодавцю електронних повідомлень, підписаних одним із способів, визначених пунктом 4.2 цих Правил.
- 5.13. Після підписання Договору Споживачем Кредитодавець накладає власний КЕП з позначкою часу та направляє підписані договори на електронну адресу Споживача, зазначену в особистому кабінеті, протягом 1 (одного) робочого дня.
- 5.14. Договір про споживчий кредит та Договір застави вважаються укладеними з моменту підписання їх Споживачем та отримання Кредитодавцем відповідного підтвердження акцепту.
- 5.15. Оферта Кредитодавця залишається чинною протягом строку, зазначеного в особистому кабінеті. Обробка Анкети-заяви системою Кредитодавця не є укладенням Договору і не зобов'язує Кредитодавця надати кредит.

6. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ ЗАСТАВИ ТРАНСПОРТНОГО ЗАСОБУ

- 6.1. Договір застави транспортного засобу укладається одночасно з Договором про споживчий кредит як його обов'язкове забезпечення відповідно до Цивільного кодексу України та Закону України «Про заставу».
- 6.2. Предметом застави є транспортний засіб, що належить Споживачу (Заставодавцю) на праві власності, вільний від будь-яких обтяжень, не перебуває в податковій заставі, не є об'єктом судового спору і щодо нього відсутні будь-які вимоги третіх осіб.

6.3. Вимоги до транспортного засобу як предмету застави:

- Споживач є офіційним власником транспортного засобу, що підтверджується свідоцтвом про реєстрацію;
- транспортний засіб не є предметом застави, арешту або інших обтяжень на момент укладення Договору застави;
- транспортний засіб зареєстрований в Україні;
- інші вимоги відповідно до внутрішньої кредитної політики Кредитодавця.

6.4. Оцінка ринкової вартості предмету застави здійснюється за погодженням сторін. Кредитодавець має право залучити незалежного оцінювача.

6.5. Кредитодавець (Заставодержатель) здійснює реєстрацію обтяження рухомого майна в Державному реєстрі обтяжень рухомого майна (ДРОРМ) відповідно до Закону України «Про забезпечення вимог кредиторів та реєстрацію обтяжень». Витрати на реєстрацію обтяження несе Кредитодавець.

6.6. Протягом строку дії Договору застави Заставодавець зобов'язаний:

- не відчужувати, не передавати в заставу, лізинг чи в спільну діяльність предмет застави без письмової згоди Кредитодавця;
- не передавати транспортний засіб третім особам у користування або оренду без письмової згоди Кредитодавця;
- не використовувати предмет застави за межами України без письмової згоди Кредитодавця;
- підтримувати належний технічний стан транспортного засобу, своєчасно здійснювати поточний ремонт та не допускати погіршення його стану й необґрунтованого зменшення вартості;
- мати чинний договір обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власника транспортного засобу (ОСЦПВ) відповідно до Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» протягом усього строку дії Договору застави. Страховика Заставодавець обирає самостійно. Копія чинного полісу ОСЦПВ надається Кредитодавцю до отримання кредитних коштів;
- надати Кредитодавцю копію поліса обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власника транспортного засобу (ОСЦПВ) відповідно до Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів».

6.7. Заставодавець гарантує, що транспортний засіб не є спільною сумісною власністю подружжя, АБО підтверджує отримання письмової нотаріально посвідченої згоди другого з подружжя на укладення Договору застави відповідно до статті 65 Сімейного кодексу України.

6.8. Кредитодавець набуває права звернення стягнення на предмет застави у судовому порядку та/або позасудовому порядку відповідно до статей 28–30 Закону України «Про забезпечення вимог кредиторів та реєстрацію обтяжень» у таких випадках:

- повне або часткове неповернення кредиту у строки, встановлені Договором;
- прострочення сплати процентів понад строк, передбачений законодавством або Договором;
- смерть Заставодавця;
- невиконання Заставодавцем будь-якого із зобов'язань за Договором застави або Договором про споживчий кредит.

6.9. За вибором Кредитодавця стягнення на предмет застави може здійснюватися шляхом: передачі транспортного засобу у власність Кредитодавця в рахунок виконання зобов'язань (ст. 29 Закону) або продажу транспортного засобу Кредитодавцем шляхом укладення договору купівлі-продажу з третьою особою (ст. 30 Закону). Право вибору способу реалізації залишається за Кредитодавцем.

- 6.10. У разі недостатності суми, отриманої від реалізації предмета застави, для повного погашення зобов'язань за Договором про споживчий кредит, Кредитодавець має право задоволення нестачі за рахунок іншого майна Споживача у порядку, встановленому законодавством.
- 6.11. Договір застави діє до повного виконання Споживачем зобов'язань за Договором про споживчий кредит або в іншому порядку відповідно до статей 28, 29 Закону України «Про заставу». Обтяження, зареєстроване в ДРОРМ, знімається Кредитодавцем протягом 2 (двох) робочих днів після повного погашення заборгованості.

7. ПОРЯДОК НАДАННЯ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ

- 7.1. Споживчий кредит вважається наданим з моменту перерахування коштів на банківський рахунок Споживача, зазначений у Договорі про споживчий кредит.
- 7.2. Кредит надається шляхом переказу коштів на платіжну картку або банківський рахунок Споживача, що відбувається протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту укладення Договору про споживчий кредит, за умови реєстрації застави в ДРОРМ.
- 7.3. Комісії за надання кредиту та обслуговування кредитної заборгованості на дату затвердження цих Правил становлять 0% від суми кредиту та не утримуються. Витрати на реєстрацію застави в ДРОРМ несе Кредитодавець. У разі зміни розміру комісій Кредитодавець повідомляє Споживача через особистий кабінет не пізніше ніж за 30 календарних днів.
- 7.4. Сума кредиту перераховується Споживачу в повному обсязі відповідно до умов Договору про споживчий кредит.
- 7.5. За затримку перерахування коштів, що спричинена діями третіх осіб або незалежними від Кредитодавця обставинами (зокрема форс-мажорними обставинами), Кредитодавець відповідальності не несе.
- 7.6. Сума кредиту визначається Кредитодавцем на основі оцінки фінансового стану, кредитоспроможності Споживача та ринкової вартості предмету застави.

8. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКУ ПРОЦЕНТІВ ТА КОМІСІЙ

- 8.1. Процентна ставка за кредитом є фіксованою та встановлюється у відсотках від суми кредиту за кожний день користування кредитом. Денна процентна ставка за споживчим кредитом не може перевищувати 1 відсоток від загального розміру виданого кредиту.
- 8.2. Нарахування процентів здійснюється з дати перерахування кредиту Споживачу до дня його фактичного повного повернення (включно) за методом «факт/факт» (фактична кількість календарних днів у місяці та році). День надання кредиту включається до розрахункового періоду, день повернення — не включається.
- 8.3. Проценти за користування Кредитом нараховуються за весь період фактичного користування Кредитом. Порядок нарахування процентів у випадку виникнення прострочення виконання грошового зобов'язання (невиконання Позичальником обов'язку з повернення кредиту у визначений строк) встановлюється пунктом 8.4 цих Правил.
- 8.4. При настанні прострочення виконання грошового зобов'язання, Споживач зобов'язаний сплатити Кредитодавцю грошову суму у розмірі процентної ставки, визначеної Договором, на підставі частини 2 статті 625 Цивільного кодексу України за весь час фактичного прострочення. Стягнення передбаченої цим пунктом суми проводиться Кредитодавцем виключно з дотриманням законодавчих обмежень, що діють на момент такого стягнення, зокрема на період дії воєнного стану та у 30-денний строк після його припинення або скасування. З метою дотримання принципу недопустимості подвійного нарахування за один і той самий період, на суму заборгованості, за якою нараховуються проценти відповідно до статті 625 Цивільного кодексу України, звичайні проценти за користування Кредитом (як плата за надану фінансову послугу) не нараховуються.

- 8.5. Розмір процентів та комісій Кредитодавця протягом строку дії Договору залишаються незмінними. Витрати Споживача щодо оплати додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб можуть змінюватись на розсуд відповідних третіх осіб.

9. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КРЕДИТУ ТА ВИКОНАННЯ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ

- 9.1. Споживач зобов'язаний повернути суму кредиту в повному обсязі у строк, визначений Договором про споживчий кредит, та сплатити всі нараховані проценти, комісії та (за наявності) неустойку.
- 9.2. Повернення кредиту здійснюється шляхом ініціювання переказу коштів Споживачем через особистий кабінет або іншими доступними способами, зазначеними в Договорі (термінали, онлайн-сервіси, відділення банків).
- 9.3. Черговість погашення платежів за Договором:
- у першу чергу — прострочена сума кредиту та прострочені проценти;
 - у другу чергу — поточна сума кредиту та поточні проценти;
 - у третю чергу — неустойка та інші платежі відповідно до Договору.
- 9.4. Кредитодавець здійснює договірне списання коштів з рахунку Споживача (платіжної картки) у порядку, визначеному Договором про споживчий кредит, на підставі наданої Споживачем при укладенні Договору згоди та доручення. Споживач має право в будь-який час дії Договору про споживчий кредит відмовитися від Договірного списання шляхом подання відповідної заяви через Особистий кабінет або електронною поштою. Списання припиняється не пізніше наступного робочого дня з моменту отримання заяви.
- 9.5. Споживач має право на повне або часткове дострокове повернення кредиту разом з процентами за весь час фактичного користування кредитом. Кредитодавець не має права відмовляти у прийнятті дострокового платежу або встановлювати будь-яку плату за дострокове повернення кредиту відповідно до статті 16 Закону України «Про споживче кредитування».
- 9.6. Споживач має право відмовитися від Договору про споживчий кредит протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дня укладення договору без пояснення причин, направивши відповідне повідомлення Кредитодавцю. Протягом 5 (п'яти) календарних днів з дати направлення такого повідомлення Споживач зобов'язаний повернути Кредитодавцю повну суму кредиту та сплатити проценти за період фактичного користування. Право на відмову не застосовується до кредитів, повністю повернутих до моменту направлення повідомлення про відмову.
- 9.7. У разі прострочення сплати процентів за користування кредитом понад 1 (один) календарний місяць, Кредитодавець має право вимагати від Споживача повного дострокового повернення кредиту в порядку, визначеному частиною 4 статті 16 Закону України «Про споживче кредитування».

10. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПРО УМОВИ НАДАННЯ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ

- 10.1. До укладення Договору Кредитодавець безоплатно надає Споживачу Паспорт кредиту за стандартизованою формою, встановленою Законом України «Про споживче кредитування» та НБУ, що містить всю інформацію, необхідну для порівняння та прийняття обґрунтованого рішення.
- 10.2. На вебсайті Кредитодавця обов'язково розміщується інформація відповідно до законодавства України, зокрема відповідно до вимог Закону України «Про споживче кредитування», Постанови Правління НБУ від 05.10.2021 № 100 «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування» та інших нормативно-правових актів у сфері фінансових послуг.

- 10.3. Після укладення Договору Кредитодавець на вимогу Споживача (не більше одного разу на місяць) надає інформацію про: поточну заборгованість, здійснені платежі, оновлений графік платежів, виписку з рахунку.
- 10.4. Канали інформування Споживача:
- особистий кабінет на вебсайті Кредитодавця;
 - SMS-повідомлення та повідомлення через месенджери (Viber, Telegram, WhatsApp);
 - електронна пошта;
 - поштові відправлення.
- 10.5. Кредитодавець зобов'язаний повідомити Споживача про виникнення переплати за Договором протягом 10 (десяти) робочих днів з дати її виникнення. Споживач у такому разі має право звернутися з вимогою про повернення переплачених коштів.
- 10.6. Споживач має право на звернення до таких уповноважених органів у разі порушення його прав:
- Національний банк України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; гаряча лінія: 0 800 505 240; сайт: bank.gov.ua;
 - Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1; гаряча лінія: (050) 230 04 28;
 - Уповноважений Верховної Ради України з прав людини: 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8; гаряча лінія: 0800-50-17-20.

11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 11.1. У разі прострочення виконання зобов'язань за Договором Споживач сплачує Кредитодавцю пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у відповідний період, за кожний день прострочення, але не більше 15 (п'ятнадцяти) відсотків суми простроченого платежу.
- 11.2. Сукупна сума неустойки (штраф, пеня) та інших платежів, що підлягають сплаті Споживачем за порушення виконання його зобов'язань на підставі Договору про споживчий кредит, обмежується згідно з вимогами статті 21 Закону України «Про споживче кредитування». Зокрема, для Договорів про споживчий кредит сукупна сума неустойки та інших платежів за порушення зобов'язань не може перевищувати половину суми, одержаної Споживачем за таким договором (відповідно до частини 2 статті 21 Закону України «Про споживче кредитування»).
- 11.3. У зв'язку з введенням воєнного стану в Україні Кредитодавець не нараховує та не стягує пеню і неустойку за прострочення виконання зобов'язань за Договором до окремого письмового рішення Кредитодавця, про що Споживач повідомляється через особистий кабінет не пізніше ніж за 30 календарних днів до початку їх застосування.
- 11.4. Кредитодавець несе відповідальність за неналежне виконання або невиконання власних зобов'язань за Договором відповідно до чинного законодавства України.
- 11.5. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором, якщо воно зумовлене обставинами непереборної сили (форс-мажорними обставинами), що виникли поза волею Сторін після укладення Договору. Настання форс-мажорних обставин звільняє Сторону від відповідальності за порушення зобов'язання (сплати штрафу, пені), але не звільняє від обов'язку виконання основного зобов'язання (повернення суми Кредиту та сплати процентів за користування ним), крім випадків, прямо передбачених законодавством України про споживче кредитування на період дії воєнного стану.
- 11.6. Сторона, для якої склалися форс-мажорні обставини, зобов'язана невідкладно, але не пізніше 3 (трьох) банківських днів, повідомити іншу Сторону та надати підтверджуючий сертифікат Торгово-промислової палати України.

- 11.7. Сторони розуміють та усвідомлюють, що укладення Договору відбувається під час дії воєнного стану в Україні. Сторони погоджуються, що факт введення воєнного стану та ведення бойових дій не вважаються форс-мажорними обставинами для Сторін, оскільки вони існували на момент укладення Договору та були відомі Сторонам, за виключенням випадків, коли такі обставини безпосередньо унеможливають виконання зобов'язань конкретною Стороною (наприклад, перебування Позичальника або майна в зоні активних бойових дій чи на тимчасово окупованих територіях, що підтверджується документально).

12. ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

- 12.1. Кредитодавець визнає заборгованість за Договором проблемною на третій день після дати прострочення сплати будь-якого чергового платежу та розпочинає процедуру врегулювання.
- 12.2. Кредитодавець має право залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості за умови, що таке право передбачене Договором про споживчий кредит. Колекторська компанія має бути включена до Реєстру колекторських компаній.
- 12.3. Кредитодавець, новий кредитор та залучена колекторська компанія зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії зі Споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), визначених статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування».
- 12.4. Кожна безпосередня взаємодія з питань врегулювання простроченої заборгованості підлягає обов'язковій фіксації за допомогою відео- та/або звукозаписувального засобу з попереднім повідомленням Споживача про таке фіксування. Споживач зобов'язується проінформувати третіх осіб, дані яких він передає Кредитодавцю, про можливість фіксації взаємодії з ними, шляхом підписання відповідної згоди (Додатка до Договору про споживчий кредит).
- 12.5. Кредитодавець, новий кредитор та колекторська компанія зобов'язані дотримуватися таємниці фінансової послуги відповідно до вимог Постанови НБУ № 163 «Про затвердження положення про таємницю фінансової послуги». Взаємодія з третіми особами (крім представників, спадкоємців або поручителів) здійснюється виключно за наявності добровільної письмової згоди Споживача за формою, визначеною у Додатку № 2 до Договору про споживчий кредит. При здійсненні такої взаємодії Кредитодавцю, новому кредитору або колекторській компанії забороняється повідомляти особам, які не є стороною Договору, інформацію про умови Договору, стан виконання зобов'язань, наявність та розмір заборгованості, розмір процентів та іншу інформацію, що становить таємницю фінансової послуги. Дозволяється виключно інформування про наявність заборгованості та необхідність виходу Споживача на зв'язок.
- 12.6. У разі відступлення права вимоги за Договором Кредитодавець зобов'язаний повідомити Споживача протягом 10 (десяти) робочих днів з дня такого відступлення будь-яким способом, визначеним статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування».

13. СТРОК ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ ТА ДОКУМЕНТІВ

- 13.1. Договори про споживчий кредит та Договори застави, а також усі пов'язані документи зберігаються Товариством окремо від інших договорів не менше 5 (п'яти) років після закінчення строку дії Договору та/або до повного виконання зобов'язань за ними.
- 13.2. Договори та документи, укладені в паперовій формі, зберігаються в сейфах, шафах або спеціально обладнаних приміщеннях, що виключають несанкціонований доступ.
- 13.3. Договори та документи, укладені в електронній формі, зберігаються на електронних носіях у формі, що дозволяє перевірити їх цілісність. Товариство вживає заходів для дублювання електронних документів та їх резервного копіювання.

- 13.4. Видача Договорів або їх копій стороннім особам здійснюється виключно з дозволу відповідальної особи Товариства та відповідно до вимог чинного законодавства. Вилучення документу зі справи забороняється, крім виняткових випадків з обов'язковим залишенням завіреної копії.

14. КОНФІДЕНЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

- 14.1. До конфіденційної інформації Товариства, що не підлягає опублікуванню та публічному поширенню, відноситься:
- рішення про надання або відмову у наданні кредиту;
 - Договори зі Споживачами та їх кредитні справи;
 - будь-яка інформація про укладені Договори, що є недоступною для широкого загалу;
 - персональні дані Споживачів.
- 14.2. Товариство обробляє персональні дані Споживачів відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Мета обробки — виконання умов Договору про споживчий кредит, оцінка кредитоспроможності, формування кредитної історії, виконання вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації доходів.
- 14.3. Товариство передає інформацію про Споживача та укладений Договір до ТОВ «Українське Бюро Кредитних Історій» (01001, м. Київ, вул. Грушевського, 1Д) та до Кредитного реєстру Національного банку України на підставі згоди Споживача, наданої при підписанні Договору.
- 14.4. Персональні дані Споживача обробляються та передаються третім особам виключно у випадках та в порядку, передбаченому Договором та законодавством. Особи, що мають доступ до конфіденційної інформації, не мають права передавати її іншим особам.
- 14.5. Технічний та організаційний захист конфіденційної інформації забезпечується шляхом використання систем захисту від несанкціонованого доступу, зберігання документів у захищених місцях та обмеження кола осіб, що мають до них доступ.
- 14.6. Товариство має право використовувати для взаємодії зі Споживачем контактні дані (номери телефонів, адреси електронної пошти), інформація про які міститься у кредитній історії Споживача, що зберігається у Бюро кредитних історій, до якого Товариство звертається для оцінки кредитоспроможності або формування кредитної справи. Використання таких даних здійснюється на підставі згоди Споживача, наданої у Договорі про споживчий кредит та/або у Додатку № 2 до нього. Споживач підтверджує, що всі номери телефонів, які містяться в його кредитній історії, вважаються наданими ним Кредитодавцю як актуальні контактні дані для здійснення взаємодії.

15. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ

- 15.1. Товариство запроваджує трирівневу систему внутрішнього контролю за дотриманням законодавства та внутрішніх документів при наданні споживчих кредитів:
- **Перший рівень** — самоконтроль/поточний контроль під час надання кредиту: контроль дотримання внутрішніх документів, коректності оформлення, своєчасного відображення операцій в обліку, здійснюється бізнес-підрозділами та підрозділами підтримки;
 - **Другий рівень** — подальший контроль після надання кредиту: перевірка обґрунтованості рішень, відповідності документів встановленим формам та вимогам, виявлення і усунення порушень, здійснюється головним комплаєнс-менеджером та головним ризик-менеджером.
 - **Третій рівень** — внутрішній аудит: незалежна оцінка систем та процесів кредитування, надання рекомендацій щодо вдосконалення системи внутрішнього контролю та мінімізації ризиків.

- 15.2. Підрозділ або посадова особа, що проводить внутрішній аудит (Служба внутрішнього аудиту або головний внутрішній аудитор), підпорядковується вищому органу управління Товариства та звітує перед ним.
- 15.3. У разі порушення працівниками Товариства цих Правил до них застосовуються заходи впливу відповідно до внутрішніх нормативних документів та чинного законодавства.

16. ПОРЯДОК ОБЛІКУ УКЛАДЕНИХ ТА ВИКОНАНИХ ДОГОВОРІВ

- 16.1. Товариство веде облікову та реєструючу систему Договорів про споживчий кредит, що включає Журнал обліку укладених і виконаних договорів та Картки обліку.
- 16.2. Журнал обліку ведеться в хронологічному порядку та містить:
- порядковий номер запису;
 - дату та номер укладеного Договору;
 - прізвище, ім'я, по батькові Споживача;
 - РНОКПП Споживача;
 - розмір кредиту та дату його перерахування;
 - дату закінчення строку дії Договору.
- 16.3. Картки обліку містять деталізовану інформацію про виконання Договору, включаючи дати та суми отриманих та сплачених коштів, нараховані проценти, комісії та неустойку.
- 16.4. Журнал обліку та Картки обліку ведуться в електронній формі з можливістю роздрукування у будь-який час на вимогу державних органів у межах їх повноважень.

17. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ

- 17.1. Відповідальні працівники Товариства, до обов'язків яких належить безпосередня робота зі Споживачами та укладення Договорів, зобов'язані:
- виконувати обов'язки на підставі посадових інструкцій, цих Правил та внутрішніх нормативних документів Товариства;
 - керуватися у своїй роботі чинним законодавством України;
 - надавати органам контролю необхідні документи та інформацію;
 - не завдавати шкоди інтересам Товариства та не порушувати права Споживачів.
- 17.2. Відповідальні працівники несуть відповідальність за вчинені дії або бездіяльність у порядку та в межах, передбачених чинним законодавством та Статутом Товариства.

18. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 18.1. Ці Правила набувають чинності з дати, зазначеної в протоколі загальних зборів про їх затвердження.
- 18.2. Ці Правила є публічними та розміщуються на вебсайті Кредитодавця для вільного доступу Споживачів.
- 18.3. У разі невідповідності будь-якої частини цих Правил чинному законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, ці Правила діють лише в тій частині, що не суперечить чинному законодавству. Така невідповідність не тягне за собою недійсності інших положень Правил.
- 18.4. Усі питання, не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.