

«Затверджено»
Наказом № 11/10/21
Директора
ТОВ «СЛУЖБА
ТЕРМІНОВОГО
КРЕДИТУВАННЯ»
від 11.10.2021 року

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО
НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У ТОВ «СЛУЖБА ТЕРМІНОВОГО
КРЕДИТУВАННЯ»

м. Запоріжжя - 2021 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок інформування споживачів щодо надання фінансових послуг (далі - Положення) є внутрішнім нормативним документом, який описує інформування ТОВ «СЛУЖБА ТЕРМІНОВОГО КРЕДИТУВАННЯ» (надалі - Товариство) клієнтів про умови та порядок надання інформації про споживчий кредит шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті Товариства, поширення реклами, у місці надання фінансової послуги.

1.2. Товариство здійснює інформування клієнта з дотриманням вимог законодавства України про мови.

1.3. Товариство надає повну, точну та достовірну інформацію споживачу щодо споживчого кредиту з дотриманням вимог законодавства України та несе визначену законом відповідальність за ненадання, надання не в повному обсязі або надання (поширення) недостовірної інформації про діяльність фінансової установи у сфері споживчого кредитування під час інформування споживача.

1.4. Товариство забезпечує актуальність та зрозумілість цієї інформації.

1.5. Це Положення розроблено відповідно до вимог:

- Законів України:

- "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг",
- "Про споживче кредитування",
- "Про рекламу",
- "Про захист прав споживачів"

- Постанов Правління Національного банку України:

- «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування» №100 від 05.10.2021 р. (далі - Положення про інформаційне забезпечення);

- «Про затвердження Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами» №114 від 05.11.2021 р. (далі - Положення про порядок розкриття інформації);

- Інших нормативно-правових актів Національного банку України.

1.6. Це Положення є обов'язковим для виконання всіма структурними підрозділами та співробітниками Товариства, які беруть участь у процесі інформування споживачів фінансових послуг. За порушення вимог цього Положення співробітники Товариства несуть дисциплінарну відповідальність.

1.7. Терміни вживаються в Положенні відповідно до чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Товариства.

1.8. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України, це Положення діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.

2. ВИМОГИ ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

2.1. Товариство несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, яка надається під час інформування споживача фінансових послуг. Товариство забезпечує повноту та зрозумілість цієї інформації.

2.2. Товариство здійснює інформування клієнта в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства про рекламу, споживче кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

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

споживачу інформацію про виконавця дослідження (прізвище, ім'я, по батькові або найменування особи), дату проведення та/або дату розкриття інформації про дослідження, інформацію про назву видання, в якому опубліковані результати дослідження (за наявності).

2.4. Товариство під час інформування споживача на власному вебсайті про послугу з надання споживчого кредиту розміщує попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою.

2.5. Товариство під час інформування споживача на власному вебсайті розміщує інформацію про дві та більше послуги з надання споживчого кредиту одного різновиду (залежно від обраних фінансовою установою критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв) поряд, зазначивши в однаковий спосіб їх істотні характеристики.

2.6. Товариство інформує споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту шляхом відправлення на обраний за згодою зі споживачем канал для комунікацій (уключаючи смс-інформування, месенджер, електронну пошту, особистий кабінет споживача на вебсайті фінансової установи, мобільний застосунок) кожного разу в дату зміни строку повернення кредиту та/або суми (ліміту) споживчого кредиту повідомлення такого змісту:

1) щодо послуги з надання споживчого кредиту:

дату повернення кредиту та процентів за ним (у разі зміни);

суму (ліміт) установленого розміру кредиту та дату її (його) установлення (у разі зміни);

2) щодо послуги з надання мікрокредиту (додатково до інформації, зазначеної в підпункті 1 пункту 2.6 Положення) – суму до повного погашення зобов'язань за договором про споживчий кредит (на дату відправки повідомлення), загальну кількість платежів, включаючи періодичність їх сплати та/або дати сплати.

2.7. Товариство інформує споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту про зміну строку повернення кредиту та/або його суми (ліміту) за договорами, укладеними за бажанням споживача з використанням дистанційних каналів комунікації через особистий кабінет споживача на вебсайті Товариства, шляхом відправлення повідомлення в цей особистий кабінет споживача на вебсайті з таким змістом (додатково до інформації, зазначеної в підпункті 1 пункту 2.6. Положення):

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

2) текст договору або гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено текст договору про надання споживчого кредиту, укладеного зі споживачем;

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

Інформація, передбачена в пункті 2.7 цього Положення, є доступною споживачу починаючи з дати надання споживчого кредиту.

2.8. Обсяг та строки розміщення інформації на вебсайті визначається чинним законодавством.

2.9. Чинні Правила надання коштів у позику та попередні редакції, що були чинними на зазначену дату, Товариство розміщає у формі окремих документів з можливістю роздрукування.

2.10. Товариство розміщує на власному вебсайті (на сторінці з інформацією про послугу) калькулятор/калькулятори для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням супровідних послуг фінансової установи, кредитних посередників і третіх осіб, уключно з податковими платежами та зборами з урахуванням вимог законодавства України.

2.11. Товариство використовує функцію ЧИСТВНДОХ (XIRR) програмного продукту Microsoft Excel під час розроблення калькулятора для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту.

2.12. Товариство під час надання інформації про вартість супровідних послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості супровідних послуг за послугою з надання споживчого кредиту, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг. Товариство, якщо немає інформації про вартість супровідних послуг третіх осіб, що є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації має право зазначати вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами про споживчий кредит, які вже укладені Товариством за попередні три місяці, або, якщо немає цих договорів, здійснює розрахунок середньої вартості такої послуги, що пропонується щонайменше трьома постачальниками на ринку цих послуг, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

2.13. Товариство забезпечує належну та безперебійну роботу власного вебсайту.

Товариство забезпечує вільний доступ будь-якій особі до інформації, яка підлягає розкриттю. Така інформація повинна є доступною відвідувачам вебсайту Товариства безкоштовно, без справляння плати за доступ до інформації, ознайомлення з інформацією чи інше її використання.

2.14. Інформація на вебсайті є доступною відвідувачам вебсайту цілодобово з використанням безкоштовного або загальнодоступного програмного забезпечення.

2.15. Інформація на вебсайті не зашифровується та не є захищеною від доступу іншими засобами, що не дають змоги здійснити ознайомлення відвідувача вебсайту з її змістом без використання програмного забезпечення або технічних засобів інших, ніж браузер (вебоглядач) або загальнодоступне безкоштовне програмне забезпечення. Доступ до інформації на вебсайті Товариства (за винятком інформації, розміщеної в особистому кабінеті клієнта), надається без вимоги реєстрації відвідувача вебсайту або надання ним персональних даних, а також вимогою укладення ним ліцензійних чи інших угод із правовласником програмного забезпечення, що передбачає стягування з відвідувача вебсайту інформації плати.

2.16. Відвідувачі вебсайту Товариства мають повний функціональний доступ до інформації яка розміщена на вебсайті, та функцій вебсайту з використанням загальнодоступного або безкоштовного спеціалізованого апаратного та програмного забезпечення, а також із використанням мобільних пристроїв.

Інформація, розкрита надавачем фінансових послуг на власному вебсайті відповідно до вимог цього Положення, має залишатися в публічному доступі протягом усього строку її чинності та не менше строку, визначеного законодавством України, а щодо умов надання фінансових послуг - не менше строку дії договорів про надання фінансових послуг, у яких передбачені такі умови.

2.17. Товариство забезпечує можливість навігації, пошуку і використання інформації з вимкненою в браузері (вебоглядачі) функцією відображення графічних елементів сторінок із метою правильного розуміння суті фінансової(их) послуги(г), яка (які) ним надаються.

2.18. Товариство забезпечує:

- 1) захист від знищення, перекручення, модифікації і блокування доступу до інформації, розміщеної на вебсайті, а також від інших неправомірних дій стосовно такої інформації;
- 2) достовірність інформації, що розміщується на вебсайті;
- 3) відповідність інформації (змін до інформації), яка розміщується (розміщуються) на вебсайті надавача фінансових послуг, інформації (змінам до інформації), яка надається

(надаються) Товариством Національному банку у вигляді реєстраційної картки юридичної особи та/або реєстраційної картки відокремленого підрозділу юридичної особи.

2.19. Інформація, яка розміщується на вебсайті Товариства та оформляється у вигляді окремих файлів, розміщується на вебсайті Товариства у вигляді файлів, що мають один із таких форматів, які забезпечують можливість їх неодноразового збереження (завантаження) на технічних засобах відвідувачів і допускають після збереження можливість пошуку і копіювання довільного фрагмента тексту засобами для перегляду:

1) документ, що містить текст, таблиці та зображення (.doc, .docx, .rtf, .xls, .xlsx, або .pdf з розпізнаним текстом);

2) документ, що містить графічні зображення (.pdf, .tif, .jpg з роздільною здатністю не менше 300 dpi або .png з роздільною здатністю не менше 72 dpi).

2.20. Вміст сторінок власного вебсайту Товариства оптимізується для контекстного пошуку за допомогою пошукових механізмів і без запровадження заборон або інших обмежень зі здійснення пошуковими механізмами індексації інформації, розміщеної на вебсайті.

2.21. Товариство не використовує власний вебсайт та/або інформацію на власному вебсайті з метою введення відвідувачів вебсайту та клієнтів в оману щодо правового статусу Товариства та правильного розуміння клієнтом суті фінансових послуг, що надаються.

2.22. Товариство у разі зміни адреси та/або доменного імені власного вебсайту протягом п'яти робочих днів після зміни вебсайту забезпечує розміщення на новому власному вебсайті всієї інформації, яка була ним розміщена раніше та строк розміщення якої не минув.

2.23. Товариство забезпечує на період зміни адреси та/або доменного імені власного вебсайту роботу попередньої адреси та/або доменного імені.

3. ПОРЯДОК РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ В МІСЦІ НАДАННЯ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМ

3.1. Товариство розміщує в місцях надання послуг клієнтам актуальну інформацію, розміщення якої передбачено вимогами чинного законодавства.

3.2. Товариство має право розміщувати в місцях надання послуг клієнтам документи та інформацію, не передбачені.

3.3. Товариство підтримує інформацію, розміщену в місцях надання послуг клієнтам, в актуальному стані.

3.4. Товариство не розміщує в місцях надання послуг клієнтам використовувати інформацію, що може вводити їх в оману.

4. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Це Положення затверджуються наказом директора Товариства, набувають чинності дати їх затвердження, та підлягають оприлюдненню на вебсайті Товариства у загальному порядку.

4.2. Положення діють включно до дати публікації Правил в новій редакції, шляхом публікації документу на сайті Товариства для ознайомлення всіма зацікавленими особами.

4.3. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення Положення шляхом викладення Положення у новій редакції.

4.4 У всьому іншому, що не врегульоване цим Положенням, Товариство керується чинним законодавством України та наданням пріоритету законним правам та інтересам споживачів фінансових послуг на офіційному вебсайті Товариства.