

Затверджено

Наказом Директора Товариства з обмеженою
відповідальністю

«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ

«ГВАДІАНА» №25/11-1 від 11.11.2025

ПРАВИЛА

надання коштів та банківських металів у кредит
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГВАДІАНА»
(нова редакція)

м. Київ – 2025 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Перелік і опис фінансових послуг, які ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГВАДІАНА» (надалі - «Товариство») здійснює на підставі цих Правил надання коштів та банківських металів у кредит, встановлюють порядок надання фінансових послуг Товариством шляхом укладання Договорів надання коштів та банківських металів у кредит (надалі - Договори):

- споживчого кредитування, на умовах яких грошові кошти, що надаються позичальнику фізичній особі (надалі можливе використання термінів «споживач» та «позичальник») на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;
- мікрокредитування, на умовах яких надається споживчий кредит, загальний розмір якого не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, установлені на день укладення такого договору;

1.2. Всі терміни, що використовуються у цих Правилах, вживаються у значеннях Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про електронну комерцію», нормативно-правових актів, що регулюють надання фінансових послуг.

1.3. Ці Правила набувають чинності з дати їх затвердження та діють до дати затвердження нової редакції Правил.

1.4. Ці Правила є загальнодоступними для позичальників Товариства та розміщені на веб-сайті Товариства, а також розміщені у всіх місцях, в яких здійснюється укладання Договорів, в тому числі у кредитних посередників, які на підставі договорів доручення мають право укладати від імені Товариства Договори.

1.5. Вимоги цих Правил є обов'язковими та поширюються на всіх працівників Товариства, які відповідно до посадових обов'язків задіяні в процесі укладання Договорів, кредитних посередників, які надають посередницькі послуги у сфері кредитування від імені та за дорученням Товариства (у випадку їх залучення), а також осіб, які виконують функції Товариства на умовах аутсорсингу.

1.6. Перелік третіх осіб, які можуть бути залучені під час надання Товариством фінансових послуг за цими Правилами:

- технологічні оператори платіжних послуг, через платіжний сервіс яких здійснюється видача та повернення кредиту;
- кредитні посередники, перелік яких зазначений на вебсайті Товариства (у випадку);
- колекторські компанії, в порядку на умовах, визначених законом та нормативними актами Національного банку України.

РОЗДІЛ І. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ КОШТІВ У КРЕДИТ

2. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНА СИСТЕМА ТОВАРИСТВА ТА РЕЄСТРАЦІЯ НА ВЕБ-САЙТІ

2.1. Товариством здійснюється виключно укладання договорів у формі електронного документа з застосуванням Інформаційно-комунікаційний систем Товариства.

2.2. Інформаційно-комунікаційна система Товариства (ІКС Товариства) — програмний комплекс, що включає вебсайт Товариства, облікову та реєструючу систему Товариства, що використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для укладення Договорів.

2.3. Для отримання кредиту, Позичальник фізична особа може бути зареєстрований в ІКС Товариства, для чого він повинен пройти процедуру реєстрації на веб-сайті Товариства.

2.4. Для проходження процедури реєстрації в ІКС, Позичальник повинен заповнити всі поля форми реєстрації, керуючись підказками веб-сайту при необхідності. Реєстрація - процес надання Позичальником даних та/або документів, що включає заповнення електронної анкети та/або передачу через систему Bank ID (при наявності на веб-сайті Товариства такої можливості), надання номеру мобільного телефону, реєстрацію банківських рахунків/платіжних карток, здійснення фотофіксації документа, що посвідчує особу, надання електронних копій необхідних документів та зображень, підтвердження ознайомлення з електронними документами шляхом обміну електронними повідомленнями з Товариством.

2.5. Перед проходженням реєстрації на веб-сайті Товариства Позичальник зобов'язаний надати згоду Товариству на:

- обробку своїх персональних даних, в тому числі, але не виключно, відомостей, що ідентифікують його особу: прізвище, ім'я та по батькові, дата народження, паспортні дані, місце проживання, ідентифікаційного номеру, відомості про поточну трудову діяльність, сімейний стан особи та кількість осіб, які перебувають;
- на утриманні тощо, на збір, зберігання, використання та поширення з/через бюро кредитних історій, на доступ до кредитної історії та/або на передачу інформації про кредитний правочин до бюро кредитних історій;
- на оцінювання кредитоспроможності, на аудіо-записи, фото та відеозйомку своєї особи, в тому числі на відеоверифікацію, що включає фотофіксацію його особи та/або екрану з його зображенням, та відповідних документів, що пред'являються ним при відеоверифікації, також надає згоду на проведення телефонних дзвінків, надіслання sms- повідомлення на вказані ним телефонні номери.

2.6. Позичальник зобов'язаний пройти процедуру ідентифікації та верифікації з використанням функціоналу веб-сайту та/або за допомогою Системи BankID НБУ (при наявності на веб-сайті Товариства такої можливості). Способи здійснення верифікації та ідентифікації визначаються умовами Договору та залежать від умов кредитних продуктів.

2.7. При реєстрації на веб- сайті, Позичальник повинен також вказати дані своєї банківської картки, на яку він хоче отримати Кредит. Зазначена картка повинна пройти прив'язку до особи Позичальнику і верифікацію. При проходженні процедури верифікації картки Позичальник вводить у відповідне поле код операції, отриманий від свого банку.

2.8. Результатом проходження всіх етапів реєстрації є створення Особистого кабінету Позичальника.

2.9. Для входу в Особистий кабінет Позичальник використовує особистий логін і пароль, які він вказав при реєстрації за збереження яких в таємниці від третіх осіб Позичальник несе особисту відповідальність. Після першої реєстрації та під час кожного входу в Особистий кабінет Позичальником додатково вводиться код, який надсилається Позичальнику у вигляді sms-повідомлення (одноразового ідентифікатора) на номер телефону, зареєстрований Позичальником в Особистому кабінеті.

2.10. Під час користування послугою з надання кредиту Товариство через Особистий кабінет здійснює інформування Позичальника в обсязі та на умовах визначених цими Правилами та чинним законодавством.

3. ПОРЯДОК ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ ПРО УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ

3.1. Інформація, з якою Позичальник має самостійно ознайомитися для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання коштів у кредит (надалі можливе використання термінів «позика» та «кредит»), надається Товариством Позичальнику до укладання Договору.

3.2. Для прийняття усвідомленого рішення щодо укладання Договору, Позичальник має самостійно ознайомитися з інформацією, наданою Кредитодавцем до укладання Договору (зазначена інформація надається шляхом надання Позичальнику доступу до такої інформації на вебсайті Кредитодавця, а також за вимогою Позичальника може бути надана в письмовій та / або електронній формі.), в тому числі перелік якої визначений статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», яка розміщена на вебсайті та доступна за посиланням <https://finbert.ua/pravova-informacia/>.

3.3. З метою укладання Договору Позичальник звертається до Товариства з Заявкою на отримання коштів у кредит, яка може бути оформлена шляхом заповнення на веб-сайті Товариства або надана в паперовій формі (надалі - Заявка), обов'язково вказуючи всі дані, зазначені в Заявці як обов'язкові для заповнення Прийняття Заявки до розгляду не покладає на Товариство обов'язок надати кошти у кредит.

3.4. Товариство, як суб'єкт первинного фінансового моніторингу до укладення Договору та встановлення ділових відносин з Позичальником здійснює всі необхідні дії спрямовані на виконання вимог законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, в тому числі здійснює заходи належної перевірки Позичальника, у зв'язку з чим Позичальнику може бути запропоновано пройти верифікацію засобами, що використовуються Товариством. Відмова Позичальника від проходження верифікації чи не надання інформації та документів необхідних для проведення верифікації має наслідком відмову Товариства від встановлення ділових відносин з Позичальником та відмову від надання йому кредиту. Товариство не встановлює ділові відносини з фізичними особами, яких включено до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або щодо яких застосовано міжнародні санкції, у разі звернення таких осіб за отриманням Кредиту, Товариство згідно з чинним законодавством повинно повідомити про це правоохоронні органи та/або Державну службу фінансового моніторингу України.

3.5. Після отримання Заявки та всіх необхідних документів Товариство здійснює оцінку кредитоспроможності Позичальника та достовірності наданої ним інформації за допомогою багаторівневої автоматизованої системи прийняття кредитних рішень та правил, що інформують відповідального працівника про необхідність додаткової перевірки окремої інформації в неавтоматичному режимі.

3.6. Товариство здійснює оцінювання кредитоспроможності на підставі внутрішньої Політики з оцінки кредитоспроможності, яка затверджена Товариством, з урахуванням ризик-орієнтованого підходу.

3.7. Товариство не укладає договір про споживчий кредит з особами, включеними до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх, якщо у зазначеному Реєстрі міститься інформація про використання такими особами кредитних коштів для внесення ставок. Товариство до укладення договору про споживчий кредит перевірити наявність такої інформації у Реєстрі осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх, шляхом звернення до бюро кредитних історій.

3.8. Розгляд Заявки здійснюється на безоплатній основі.

3.9. Товариство має право додатково вимагати від Позичальнику надання інформації, документів та пояснень, які Товариство вважатиме необхідними для прийняття рішення про надання коштів у кредит.

3.10. У разі ненадання Позичальником документів чи відомостей про себе та свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством або внутрішніми документами Товариства, то Товариство має право відмовити такому Позичальнику в укладенні договору про споживчий кредит.

3.11. Інформація про Позичальника, отримана Товариством у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору про споживчий кредит, може бути передана третім особам без згоди

Позичальника лише у випадках і порядку, передбачених законом.

3.12. За результатами проведеного оцінювання Товариством приймається рішення про укладання Договору або про відмову від надання коштів у кредит. Рішення про надання чи відмову у наданні кредиту в розмірі та на умовах, зазначених Позичальнику в Заявці, приймається Товариством протягом 3 (трьох) днів з дати отримання такої Заявки Товариством.

3.13. Товариство залишає за собою право відмовитися від укладання Договору про надання коштів у кредит без пояснення причин.

3.14. Максимальний розмір коштів, що можуть бути надані Позичальнику у кредит, зазначається в Особистому кабінеті або повідомляється Позичальнику в інший обраний ним спосіб. Товариство може запропонувати Позичальнику отримати кредиту на суму, що відрізняється від суми, зазначеної в Заявці.

3.15. Про прийняте Товариством рішення Позичальник інформується шляхом здійснення повідомлення в обраний позичальником спосіб (електронною поштою, шляхом направлення на зареєстрований позичальником номер телефону, з використанням ІКС тощо). Крім цього, зазначена інформація відображається в Особистому кабінеті (у випадку його створення в порядку, визначеному цими Правилами).

3.16. Порядок (технологія) укладання (підписання) договору у формі електронного документа визначається в Договорі.

4. УМОВИ ДОГОВОРУ

4.1. Якщо законодавством не визначено інші обов'язкові умови для певного типу договорів надання коштів у кредит, то Договір має містити наступні умови:

- назву документу;
- дату укладення;
- найменування та місцезнаходження Товариства та кредитного посередника (за наявності), прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання споживача (позичальника);
- відомості про посередника (за наявності) в обсязі, визначеному законом;
- інформацію про паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу споживача та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів [серія (за наявності) та номер, дата видачі та орган, що його видав];
- поняття для визначення сутності предметів та подій в межах договору (далі - поняття) у термінах, які містяться в законодавчій термінології відповідного предмета правового регулювання та визначені законодавством України, що регулює відповідний ринок фінансових послуг (якщо такі поняття передбачено для відповідного виду договору);
- тип кредиту (кредит, кредитна лінія, кредитування рахунку тощо), мета отримання кредиту;
- назви видів грошових зобов'язань (проценти, комісії та інші платежі за надання та користування кредитом; пені, штрафи, неустойки та інші види компенсації, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання або неналежного виконання зобов'язання) та інші терміни, що використовуються за текстом договору, із роз'ясненням їх економічної сутності, бази розрахунку та порядку обчислення;
- загальний розмір наданого кредиту;
- порядок та умови надання кредиту;
- строк, на який надається кредит;
- дати надання/видачі та повернення (виплати) кредиту;
- необхідність укладення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту (за наявності);
- перелік та вартість додаткових та/або супутніх послуг, що надаються Товариством під час укладення договору, з посиленням (гіперпосиланням для електронної версії договору) на всі тарифи та комісії, що підлягають сплаті за такі послуги (за наявності);
- види забезпечення наданого кредиту (якщо кредит надається за умови отримання забезпечення);

- процентна ставка за кредитом, її тип (фіксована чи змінювана), порядок її обчислення, у тому числі порядок зміни, та сплати процентів;
 - інформацію про умови, що дозволяють зміну процентної ставки або інших платежів за послуги Товариства, включених до загальних витрат за споживчим кредитом (якщо такі умови передбачено законами України для відповідного виду договору/договором про споживчий кредит);
- інформацію про те, що протягом строку дії договору тарифи та комісії за фінансовою послугою, а також за додатковими та/або супутніми послугами Товариства чи третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені;
- денна процентна ставка, її розрахунок та загальні витрати за споживчим 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 для споживача на дату укладення договору про споживчий кредит;
- порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, власних комісій та інших платежів (за наявності), 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);
- 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 про споживчий кредит;
- відомості про відсутність або наявність у Товариства права передати іншій особі свої права кредитора за правочином відступлення права вимоги без згоди або за згодою споживача, а також обов'язок Товариства повідомити споживача 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 споживача такого факту;
- порядок та умови відмови від надання та одержання кредиту;
- порядок дострокового повернення кредиту;
- відповідальність сторін за порушення умов договору;
- право споживача на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, 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;
- інформацію про обов'язок здійснення Товариством, а в разі залучення - новим кредитором або колекторською компанією, фіксування кожної безпосередньої взаємодії з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) зі споживачем, 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;
- відомості, що 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 (обставини непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою

палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами;

- 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);
- інформацію про наслідки невиконання або неналежного виконання Товариством обов'язків за договором;
- порядок зміни умов і припинення дії договору;
- інформацію про наявність у споживача права відмовитись або розірвати договір чи припинити за його вимогою зобов'язання за договором, а також умови і порядок реалізації такого права споживачем в односторонньому порядку, включно з інформацією про строк, протягом якого споживач має право використати таке право відмови (якщо таке право передбачено законами України для відповідного виду договору);
- перелік, опис економічної сутності, строк дії додаткових та/або супутніх послуг Товариства та послуг третіх осіб, які споживач придбаває в межах договору, та порядок користування ними (якщо такі послуги передбачені відповідним видом договору);
- порядок відмови споживача від додаткових та/або супутніх послуг Товариства та послуг третіх осіб (якщо передбачено умовами публічної пропозиції Товариства для відповідного виду договору);
- порядок інформування споживача про зміни в умовах надання фінансової послуги, щодо якої укладено договір, та каналу інформування (якщо такі зміни передбачено відповідним видом договору);
- найменування уповноважених державних органів, до яких відповідно до законодавства України має право звернутися споживач з питань захисту прав споживачів фінансових послуг;
- інформацію про порядок звернення споживача з питань виконання сторонами умов договору до Товариства;
- інформацію про відсутність або наявність у споживача права ініціювати укладення додаткового договору для продовження строку кредитування та/або строку виплати кредиту, установлених договором, на підставі поданого до Товариства звернення із зазначеною датою в паперовій формі або в електронній формі із застосуванням одноразового ідентифікатора кожного разу під час такого ініціювання;
- інформацію про те, що ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку договору відбувається без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача, разом із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні [якщо таке продовження (лонгація, пролонгація) передбачено для відповідного виду договору];
- спосіб надання споживачу - стороні договору коштів у рахунок кредиту;
- порядок нарахування платежів, сплата яких передбачена договором, включно з платежами за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) споживачем зобов'язань за таким договором;
- інформацію про обов'язок Товариства довести до відома споживача через смс (коротке текстове повідомлення на номер телефону споживача як абонента мобільного зв'язку), месенджер, поштове відправлення, електронну пошту або push-сповіщення (коротке спливаюче повідомлення) мобільного застосунку Товариства 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 споживача права звернутися до Товариства із заявою в паперовій або електронній формі з вимогою повернути переплачені за договором кошти готівкою або безготівковим шляхом на зазначені в заяві реквізити рахунку споживача;
- найменування бюро кредитних історій, до якого передається інформація щодо споживача та його кредиту за договором, що укладається, визначена Законом України "Про організацію формування та обігу кредитних історій";
- альфа-імена Товариства, які використовуються для взаємодії зі споживачем, іншою особою під час врегулювання простроченої заборгованості за договором (їх перелік у разі застосування кількох альфа-імен). Альфа-імена не зазначаються в разі такої взаємодії

шляхом виключно проведення телефонних переговорів, особистих зустрічей та надсилення поштових відправлень;

- контактні дані позичальника та надавача фінансових послуг, а також посередника (за наявності);
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги (за наявності);

4.2. Договором можуть бути зазначені інші умови, визначені законом та за домовленістю сторін. За домовленістю сторін до Договору не можуть бути внесені умови, що обмежують права позичальника порівняно з правами, встановленими законом.

5. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ, СПЛАТИ ПРОЦЕНТІВ, ШТРАФНИХ САНКЦІЙ ТА ІНШИХ ПЛАТЕЖІВ Й ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КРЕДИТ

5.1. Плата за користування кредитом (проценти) є фіксованою і не може бути збільшена без письмової згоди Позичальника. Проценти нараховуються за фактичне число календарних днів користування кредитом включаючи день отримання та день його повернення та/або дати пролонгацій.

5.2. Розмір денної процентної ставки за договором та її розрахунок зазначаються в Договорі.

5.3. На підставі частини 1 статті 1048 Цивільного кодексу України проценти за користування кредитом виплачуються в строки передбачені Договором до дня повернення кредиту.

5.4. Загальні витрати за кредитом, орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для Позичальника на дату укладення цього Договору, а також, усі припущення, використані для обчислення такої ставки, зазначені в Додатку №1 до Договору, який є невід'ємною частиною цього Договору. Розмір орієнтовної реальної річної процентної ставки не залежить від способу надання кредиту. Обчислення орієнтовної реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту базується на припущенні, що цей Договір залишається дійсним протягом строку кредиту та що Товариство і Позичальник виконують свої обов'язки на умовах та у строки, визначені в цьому Договорі.

5.5. Зміна процентної ставки або інших платежів за послуги Товариства, включених до загальних витрат за споживчим кредитом, не передбачена.

5.6. Порядок нарахування платежів, сплата яких передбачена Договором:

- нарахування процентів за Договором здійснюється з урахуванням числа днів у календарному році (вихідних, святкових та неробочих днів включно). Кількість днів у році приймається за 365;
- нарахування платежів, визначених Договором, за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) Позичальником зобов'язань за Договором здійснюється з першого дня виникнення прострочення та нараховуються до дня фактичного виконання зобов'язань.

5.7. Строк сплати процентів і основної суми кредиту встановлюється відповідно до Графіка платежів Додатка1, що є невід'ємною частиною Договору.

5.8. Сума процентів за користування кредитом, передбачена Додатком 1 до Договору, є дійсною за умови дотримання Позичальником строків сплати та/або суми платежу, передбачених Додатком 1 до Договору .

5.9. У разі порушення строків сплати та/або суми платежу, передбачених Додатком 1 до Договору, сума процентів за користування кредитом, яка підлягає сплаті, змінюється в залежності від суми залишку кредиту та строку користування кредитом без внесення змін до Додатку 1 до Договору.

5.10. Якщо за цим Договором загальний розмір кредиту, який надається на умовах Договору, який надається на умовах Договору, не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, у разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за цим Договором у повному обсязі ця сума погашає вимоги Кредитодавця у такій черговості:

- у першу чергу сплачуються неустойка (пеня або штраф), визначені цим Договором;

- у другу чергу сплачуються прострочені проценти за користування кредитом;
- у третю чергу сплачується проценти за користування кредитом;
- у четверту чергу сума кредиту.

Якщо за цим Договором загальний розмір кредиту, який надається на умовах Договору, перевищує розмір однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, у разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за цим Договором у повному обсязі ця сума погашає вимоги Кредитодавця у такій черговості:

- у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума кредиту та прострочені проценти за користування кредитом;
- у другу чергу сплачуються сума кредиту та проценти за користування кредитом;
- у третю чергу сплачуються неустойка та інші платежі відповідно до цього Договору.

5.11. Якщо інше не передбачено Договором, прострочення сплати кредиту та/або процентів за користування кредитом згідно з Графіком зупиняє нарахування процентів, після закінчення цього строку. Протягом подальшого користування Позичальником наданими грошовими коштами в нього виникає обов'язок по відшкодуванню Товариству збитків, визначених Договором.

5.12. Позичальник зобов'язаний сплатити заборгованість будь-яким доступним йому способом, зазначеним на веб-сайті Товариства. При цьому Позичальник самостійно оплачує послуги фінансового посередника, здійснює перерахування грошових коштів, відповідно до тарифів останнього.

5.13. Позичальник має право достроково повернути кредит і сплатити проценти за користування кредитом. Надходження на рахунок Товариства грошових коштів від Позичальника в достатньому обсязі для сплати заборгованості є належним виконанням зобов'язання Позичальника за Договором. В такому випадку Договір припиняє свою дію з дати зарахування коштів на поточний рахунок Товариства.

5.14. У випадку, якщо сума заборгованості, що сплачується Позичальником, складається із залишком копійок, такий залишок може округлюватись у більшу сторону до 1 (однієї) гривні, а переказ (перерахунок) коштів Позичальником має здійснюватися з урахуванням такого округлення у сумі гривень без копійок (правило округлення).

5.15. Товариство зобов'язано довести до відома Позичальника факт переоплати за договором, що виникла після спливу дати повернення (виплати) кредиту, протягом 10 робочих днів із дати виникнення такої переоплати через:

- смс (коротке текстове повідомлення на номер телефону Позичальника як абонента мобільного зв'язку)
- месенджер
- поштове відправлення
- електронну пошту.

Позичальник погоджується, що належним способом направлення повідомлення про виникнення переоплати є направлення його електронною поштою на адресу, зазначену в цьому Договорі. Позичальник має право звернутися до Товариства з заявою про обрання іншого способу повідомлення, визначеного в цьому пункті Договору.

5.16. Позичальник має право звернутися до Кредитодавця із заявою в паперовій формі шляхом направлення листа за адресою місцезнаходження Кредитодавця (04052, м. Київ, вул. Глибочицька, буд.40, приміщення 7 (в літері У)) або електронній формі на електронну адресу Кредитодавця office@finbert.ua з вимогою повернути переоплачені за договором кошти готівкою або безготівковим шляхом на зазначені в заяві реквізити рахунку Позичальника.

Сторони погодили, що Кредитодавець зобов'язаний повернути кошти переоплати Позичальнику протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня отримання відповідної заяви Позичальника.

Сторони погодили, що у випадку якщо протягом дії Договору у Позичальника виникнуть обставини, які надають йому право на пільгу щодо користування кредитом, то днем виникнення переоплат за Договором є наступний день після закінчення перебігу строку розгляду заяви про

застосування права на пільги та підтвердних документів

Сторони погодили, що у випадку ненадходження на адресу Кредитодавця заяви, протягом 100 (ста) календарних днів з дня надходження на поточний рахунок Кредитодавця суми надмірно сплачених Позичальником коштів, Кредитодавець має право повернути такі кошти будь-яким іншим способом не забороненим законодавством.

Якщо на дату укладення Договору, у Позичальника наявна переплата за іншим Договором надання грошових коштів у кредит, укладеним із Кредитодавцем, і водночас у Позичальника виникла прострочена заборгованість за цим Договором, то Кредитодавець має право здійснити зарахування зустрічних однорідних вимог на підставі статті 601 Цивільного кодексу України

У випадку, якщо такі кошти не повернуті, то вони вважаються власністю Кредитодавця і сума переплати визнається прибутком Кредитодавця в строки, визначені статтею 344 Цивільного кодексу України.

5.17. Товариство не здійснює безспірного списання коштів із банківського рахунку Позичальника на користь Товариства.

5.18. Всі платежі і розрахунки, зазначені в Договорі, здійснюються шляхом безготівкового перерахування коштів на зазначені в договорі банківські рахунки в національній грошовій одиниці України - гривні.

РОЗДІЛ II. ІНФОРМУВАННЯ. ПОПЕРЕЖЕННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКА ТА НАДАННЯЗГОД НА ОБРОБКУ ДАНИХ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ ПОЗИЧАЛЬНИКА

6. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ

6.1. Інформування споживача - надання (розкриття) інформації фінансовою установою споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, визначеної цими Правилами та чинним законодавством, шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті фінансової установи, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами фінансової установи.

6.2. Інформація, з якою Позичальник має самостійно ознайомитися для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання фінансової послуги, надається Товариством до укладання Договору (зазначена інформація надається шляхом надання Позичальнику доступу до такої інформації на веб-сайті Товариства, а також за вимогою Позичальника може бути надана в письмовій та/або електронній формі.):

- з інформація, необхідною для порівняння різних пропозицій Товариства з метою прийняття обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту. Зазначена інформація надається безоплатно;
- перелік якої визначений статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», а саме інформація про: надавача фінансових послуг (найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг; відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг; відомості про склад органів управління; відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону; відомості про державну реєстрацію надавача фінансових послуг; інформація про наявність у надавача фінансових послуг права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про такого надавача фінансових послуг; відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг; рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг; контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг; перелік послуг та продуктів, що надаються надавачем фінансових послуг, порядок та умови їх надання; вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються позичальникам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною); інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг

споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів); найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності), відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню; перелік його керівників; розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності надавача фінансових послуг, фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат; істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи: а) мінімальний строк дії договору; б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав; в) порядок внесення змін до договору; механізми захисту прав споживачів: а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів; б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства; неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

6.3. Під час інформування Позичальників Товариство на власному веб-сайті розміщує попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для Позичальників у разі користування цією фінансовою послугою.

6.4. Під час користування послугою з надання кредиту шляхом відправлення через Особистий кабінет на веб-сайті Товариство або через інший канал для комунікацій обраний Позичальником (включаючи смс-інформування, месенджер, електронну пошту) кожного разу в дату зміни строку повернення кредиту та/або суми (ліміту) споживчого кредиту повідомлення такого змісту:

- щодо послуги з надання споживчого кредиту дату повернення кредиту та процентів за ним (у разі зміни), а також суму (ліміт) установленого розміру кредиту та дату її (його) установлення (у разі зміни);
- щодо послуги з надання мікрокредиту (додатково до вищезазначеної інформації) - 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.

6.5. Під час користування послугою з надання кредиту про зміну строку його повернення та/або його суми (ліміту) за договорами (у випадку, якщо така зміна передбачена умовами Договору), укладеними за бажанням Позичальника з використанням дистанційних каналів комунікації через Особистий кабінет на веб-сайті Товариства, шляхом відправлення повідомлення в цей Особистий кабінет з таким змістом:

- 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 додаткових та/або супутніх послуг, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб за кожним платіжним періодом або гіперпосилання на графік платежів;
- текст Договору або гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено текст Договору;
- попередження, що продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення заборгованості за Договором (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного Договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні.

7. ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКА (В ТОМУ ЧИСЛІ, ПРО МОЖЛИВІ НАСЛІДКИ НЕВИКОНАННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ОБОВ'ЯЗКІВ ЗА ДОГОВОРОМ)

7.1. Товариство попереджає Позичальників про те, що:

- порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;
- фінансовій установі забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів

чи послуг від фінансової установи або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту; для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ;

- фінансова установа має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;
- Позичальник має право відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;
- можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;
- ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору про споживчий кредит, як правило, здійснюється без змін умов попередньо укладеного договору. Але, ТОВ «ФК «ГВАДІАНА» може запропонувати індивідуальну процентну ставку, яка може не співпадати в порівнянні зі ставкою вказаною в Договорі, але в будь-якому разі така ставка не може перевищувати максимальний розмір денної ставки, встановлений законом;
- на веб-сайті Товариства можуть розміщуватись додаткові попередження.

7.2. Можливі наслідками невиконання Позичальником обов'язків за Договором:

7.2.1. Позичальник, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту та процентів за ним, має відшкодувати Товариству завдані цим збитки. Розмір таких збитків може бути визначений Договором.

7.2.2. Договором може бути передбачено право Товариства вимагати дострокового погашення платежів за кредитом, строк виплати якого ще не настав, в повному обсязі.

7.2.3. Товариством здійснює внесення інформації до кредитного бюро, формування негативної кредитної історії, що може враховуватися Товариством або іншими фінансовими установами під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому.

7.2.4. Договором може бути передбачено, що Позичальник, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту та процентів за ним, має сплатити Товариству неустойки (штраф, пеню) за прострочення виконання та/або невиконання умов договору, в розмірі та порядку визначеному Договором. Позичальник несе відповідальність за надання Товариству недостовірної інформації з метою отримання кредити в розмірі **50 %** від суми кредиту, визначеної Договором.

7.3. Неустойки (штраф, пеня) за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) Позичальником зобов'язань за договором, застосовуються Товариством з урахуванням обмежень та особливостей, які визначенні чинним законодавством.

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

8. ЗГОДА ПОЗИЧАЛЬНИКА НА ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ПОЗИЧАЛЬНИКА ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ПОЗИЧАЛЬНИКА

8.1. Підставою обробки Кредитодавцем персональних даних Позичальника є підстави, визначені пунктами 3 та 5 частини першої статті 11 Закону України «Про захист персональних даних», а саме укладення та виконання правочину, стороною якого є суб'єкт персональних даних або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних, а також необхідність виконання обов'язку надавача фінансових послуг, який передбачений законом.

8.2. Позичальник зобов'язується надавати Товариству повні, точні й актуальні інформацію, відомості та дані, в тому числі персональні дані та несе повну відповідальність за їх достовірність.

8.3. Позичальник зобов'язаний передавати дані третіх осіб Товариству виключно за умов, що він отримав згоду таких третіх осіб, на поширення Товариству. Позичальник несе відповідальність за використання та поширення інформації, відомостей і даних третіх осіб, в тому числі і відповідно до статті 182 Кримінального кодексу України, яка передбачає кримінальну відповідальність за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

8.4. Позичальник, вступаючи в переддоговірні та/або договірні відносини з Товариством, надає Товариству свою безумовну і безвідкличну згоду на збір, зберігання, обробку, переробку, уточнення, поширення, передачу та вчинення інших дій будь-якими засобами щодо своїх персональних, оцінку фінансового стану і платоспроможності Позичальника, а також згоду на звернення Товариства до третіх осіб, пов'язаних з Позичальником сімейними, особистими, діловими та іншими відносинами для підтвердження наданих Позичальником відомостей і передачі Позичальнику інформації про стан заборгованості за Договором.

8.5. Товариство має право зберігати і обробляти будь-які Дані, що вводяться Позичальником на вебсайті Товариство або надані Товариству та/або отримані Товариством (з використанням IP-адреси, MAC-адреси і тому подібне). Строки зберігання Даних становлять строки, встановлені законодавством, але в будь-якому випадку не менше ніж 5 (п'ять) років з дати завершення договірних та/або переддоговірних відносин між Товариством та Позичальником. Повний перелік персональних даних, які обробляються Товариством, мета, порядок та підстави обробки визначаються Порядком обробки і захисту персональних даних ТОВ «ФК

«ГВАДІАНА», який розміщений на вебсайті Товариства.

Товариство зобов'язується приймати необхідні і достатні організаційні та технічні заходи для захисту персональних даних та інформації Позичальників від несанкціонованих і неправомірних дій третіх осіб.

8.6. Дані, що вводяться Позичальником в Особистому кабінеті, є захищені шифруванням.

8.7. Позичальник дає свою згоду Товариству на транскордонну передачу своїх Даних. Позичальник розуміє і підтверджує, що під час транскордонної передачі персональних даних, одержувачі можуть перебувати в інших державах.

8.8. Під обробкою персональних даних розуміються будь-яку дію (операцію) або сукупність дій, включаючи збір, запис, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміну), витяг, використання, передачу (поширення, надання доступу), блокування, видалення, знищення тощо таких даних.

8.9. Для обробки персональних даних Товариство має право залучати третіх осіб та розпорядників персональних даних, інформація про яких повідомляється Позичальнику шляхом розміщення на вебсайті Товариства.

8.10. Використовуючи Сайт, Позичальник надає свою згоду на використання файлів Cookie (далі – Cookie-файли). Cookie-файли – це невеликі текстові файли, що зберігаються на пристрої Позичальника, за допомогою якого він користується вебсайтом. Збереження Cookie-файлів відбувається в призначеній для них папці (директорії). Cookie-файли дозволяють здійснювати такі дії як зберігати одного разу введені дані в полях формулярів вебсайту, завдяки чому їх не потрібно вводити знову при наступному відвідуванні Сайту або при переході між окремими функціями вебсайту. Позичальник може відхилити використання Cookie-файлів шляхом внесення відповідної заборони в налаштуваннях свого пристрою. При цьому Позичальник розуміє, що відхилення та/або заборона використання Cookie-файлів на пристрої Позичальників може призвести до обмеження використання окремих функцій вебсайту.

8.11. Використовуючи вебсайт, Позичальник надає свою згоду на використання Товариством засобів веб-аналітики. Зазначені засоби використовуються для загального аналізу використання вебсайту і отримання вихідних даних для поліпшення функціональності вебсайту, пропозицій Товариства тощо. Інформація, отримана Товариством в ході використання веб-аналітики (наприклад, IP-адреса і тип браузера) може передаватися в анонімній формі на сервер служби вебаналітики, зберігатися й оброблятися там. За допомогою відповідних налаштувань свого пристрою, Позичальник може заборонити відповідній службі веб-аналітики отримувати дані і зберігати Cookie-файли таких служб на його комп'ютері.

РОЗДІЛ III ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНІЧНІ ЗАСАДИ ПРОВАДЖЕННЯ ТОВАРИСТВОМ ДІЯЛЬНОСТІ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ КРЕДИТІВ

9. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ КРЕДИТІВ

9.1. В Товаристві запроваджено систему внутрішнього контролю (внутрішнього аудиту) щодо дотримання чинного законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг

9.2. Контроль за здійсненням надання даної фінансової послуги здійснює Директор Товариства та/або інший відповідальний працівник Товариства призначений за рішенням Загальних зборів учасника, який повинен мати відповідний фаховий рівень згідно з вимогами законодавства України, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг.

9.3. Головний комплаєнс-менеджер здійснює контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи вимоги щодо взаємодії зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства України про рекламу (у частині реклами фінансових послуг), контролю за поширенням інформації про фінансові та супровідні послуги (далі - законодавство України про захист прав споживачів фінансових послуг) та внутрішнім документам фінансової компанії, включно за новими продуктами та значними змінами в діяльності до початку їх упровадження, включаючи зміни в реалізації продуктів.

9.4. Основними завданнями системи внутрішнього контролю (аудиту) є здійснення:

- нагляду за поточною діяльністю фінансової установи;
- контролю за дотриманням законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;
- аналізу інформації про діяльність Товариства, професійної діяльності її працівників, випадків перевищення повноважень посадовими особами Товариства;
- виконання інших передбачених законами функцій, пов'язаних з наглядом та контролем за діяльністю фінансової установи.

9.5. Посадові особи Товариства, які безпосередньо здійснюють роботу з Позичальниками, укладання та виконання Договорів, несуть відповідальність згідно чинного законодавства та посадових обов'язків.

9.6. Кредитні посередники (у випадку їх залучення), за участю яких здійснюється укладання та виконання Договорів, несуть відповідальність перед Товариством та Позичальниками в обсязі та порядку визначеному договорами укладеними з Товариством та чинним законодавством України.

9.7. Вимоги до аутсорсерів ключових функцій (за умови передачі ключової функції / ключових функцій на аутсорсинг):

Передавання функції, завдань та бізнес-процесів на аутсорсинг допускається виключно у випадку, якщо контрагент за такими договорами має належний рівень знань, досвіду та навичок, а також має відповідати вимогам щодо професійної придатності та/або кваліфікаційних вимог, а також ділової репутації (якщо такі встановлені нормативно-правовими актами).

10. ПОРЯДОК ДОСТУПУ ДО ДОГОВОРІВ Й ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК ЇХ ЗБЕРІГАННЯ ТА СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ

10.1. Порядок доступу до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням кредитів регламентується затвердженням Товариством Порядком надання, використання, контролю та скасування доступу до інформаційних систем.

10.2. Система захисту інформації забезпечує безперервний захист документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням кредитів на усіх етапах її формування, обробки, передачі та зберігання.

10.3. Захист інформації забезпечується шляхом впровадження та використання відповідної

системи захисту, що складається з:

- заходів охорони приміщень, технічного обладнання та персоналу Товариства;
- технологічних та програмно-апаратних засобів криптографічного захисту інформації;
- імплементації в діяльність Товариства, встановлених чинним законодавством України правил, норм та стандартів захисту інформації;
- виконання вимог державних регуляторів щодо захисту інформації.

10.4. Системи захисту інформації забезпечують:

- цілісність інформації, що передається;
- конфіденційність інформації під час її обробки, передавання та зберігання.

10.5. Розробка заходів охорони, технологічних та програмно-апаратних засобів криптографічного захисту здійснюється Товариством або іншою установою найого замовлення.

10.6. Товариство здійснює в межах своїх повноважень захист інформації від:

- несанкціонованого доступу до інформації - доступу до інформації при наданні кредитів, що є конфіденційною інформацією осіб, які не мають на це прав або повноважень, визначених законодавством України, а також, якщо це не встановлено Договором. Інформація, що є конфіденційною, визначається законодавством України;
- внесення несанкціонованих змін або часткового чи повного знищення інформації щодо надання кредитів особами, які не мають на це права або повноважень, визначених законодавством України, а також не встановлених Договором.

11. ПОРЯДОК ОБЛІКУ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

11.1. Договори з Позичальниками, всі додаткові угоди до них та інші документи, пов'язані з наданням фінансових послуг, зберігаються протягом строку, визначеного законодавством для певних видів документів, але в будь-якому не менше 5 років з дати наступної після дати завершення ділових відносин між Товариством та Позичальником.

11.2. Строки зберігання документів та інформації можуть бути подовженими у зв'язку з проведенням у Товаристві перевірок контролюючими органами, розслідуваннями, судовими розглядами справ тощо.

11.3. Товариство здійснює реєстрацію та облік Договорів кредитів в електронному вигляді з обов'язковою можливістю роздрукування інформації на будь-який момент, а також забезпечує можливість відновлення втраченої інформації в разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

11.4. Облік Договорів здійснюється з дотриманням вимог Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 № 199.

11.5. Товариство веде облік укладених договорів аутсорсингу в порядку, визначеному внутрішніми документами, і зберігає такі договори не менше ніж три роки після закінчення строку їх дії та/або до повного виконання зобов'язань за такими договорами, якщо інше не встановлено законодавством України.

11.6. Договори, укладені через ІТС Товариства, зберігаються в електронному вигляді в ІКС Товариства шляхом використання відповідного програмного забезпечення, що забезпечує їх збереженість та можливість роздрукування за необхідністю у будь-який час.

12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ, ДО ПОСАДОВИХ ОБОВ'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖИТЬ РОБОТА З ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ, УКЛАДАННЯ ТА ВИКОНАННЯ КРЕДИТНИХ ДОГОВОРІВ

12.1. Посадові особи Товариства, до обов'язків яких належить безпосередня робота з Позичальниками, укладання та виконання договорів, зобов'язані:

- виконувати свої посадові обов'язки згідно посадових інструкцій, цих Правил та внутрішніх нормативних документів Товариства;
- керуватись у своїй роботі чинним законодавством України;
- надавати органам контролю Товариства документи, необхідні для перевірки

- відповідності здійснення ними своїх посадових обов'язків;
- не завдавати шкоди інтересам Товариства, не порушувати прав та інтересів позичальників Товариства;
- нести встановлену законом відповідальність за невиконання та неналежне виконання своїх посадових обов'язків;
- дотримуватись порядку доступу до документів, які містять інформацію, що становить таємницю фінансової послуги

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

12.3. за неналежне 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.

12.4. У разі виявлення порушень посадовими особами, що безпосередньо здійснюють операції з надання Кредитів, вимог законодавства та/або внутрішніх нормативних документів Товариства, за вимогою Директора така особа повинна негайно виправити виявлені порушення. При повторному порушенні Директор 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 корисною метою, Директор Товариства інформує про виявлене порушення правоохоронні органи.

РОЗДІЛ IV. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

13.1. Всі спори та суперечки щодо укладання, виконання, розірвання, зміни, припинення, визнання недійсним повністю або частково Договору, а також з будь-яких інших питань, що стосуються цих Правил або Договору, підлягають врегулюванню шляхом переговорів між Сторонами.

13.2. З метою оперативного вирішення спорів, а також для своєчасного отримання необхідної інформації, Позичальник може звернутися до Товариства будь-яким зручним йому способом, зокрема:

- електронним листом за адресою office@finbert.ua
- листом за адресою місцезнаходження Товариства, зазначеної на вебсайті Товариства <https://finbert.ua>;
- за телефоном +38 (044) 357-07-67.

13.3. Товариство відповідає на звернення Позичальників протягом встановленого законодавством строку у тому ж форматі, у якому такі звернення та пропозиції були отримані Товариством, у разі якщо інший порядок не зазначений у зверненні.

13.4. Детальна інформація про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг розміщена на вебсайті Товаристві та доступна на вебсайті Товариства.

13.5. Позичальник має право на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, 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.

13.6. Позичальник має право без жодних обмежень подавати скаргу, позов до суду або застосувати іншу аналогічну за змістом процедуру щодо виконання договору Товариством.

13.7. Якщо Сторони не можуть дійти згоди зі спірних питань шляхом проведення переговорів, то такий спір підлягає розгляду у судовому порядку, згідно чинного законодавства України.

13.8. Позичальники, їх близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про надання коштів у кредит на умовах фінансового кредиту у разі порушення їх прав та/або положень цих Правил мають право звернутися:

- зі скаргою до Національного банку України, шляхом направлення її за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua
- з позовом про відшкодування шкоди, завданої у процесі врегулювання простроченої заборгованості до суду в порядку, визначеному чиним процесуальним законодавством.

14. ПОРЯДОК ЗАТВЕРДЖЕННЯ ПРАВИЛ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ ДО НИХ

14.1. Правила затверджуються наказом Директора Товариства та набувають чинності з дати затвердження, якщо інша дата не зазначена в Правилах та підлягають розміщенню Товариством на вебсайті Товариства не пізніше наступного робочого дня після дати набрання ними чинності із зазначенням цієї дати.

14.2. Правила діють включно до дати оприлюднення Правил в новій редакції, які розміщуються на вебсайті для ознайомлення всім зацікавленим особам.

14.3. Кожна редакція Правил з будь-якими змінами та доповненнями до них, поширюється на Договори, що укладаються після набуття чинності Правил у новій редакції.