

**Затверджено**  
Загальними зборами учасників  
Товариства з обмеженою відповідальністю  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГВАДІАНА»  
Протокол №11 від 04 лютого 2022 року

**ПРАВИЛА**  
надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту  
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГВАДІАНА»  
(нова редакція)

м. Київ – 2022 р.

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Ці Правила надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГВАДІАНА» (надалі - «Товариство»), встановлюють порядок надання фінансових послуг Товариством шляхом укладання Договорів про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту (надалі - Договори):

- споживчого кредитування, на умовах яких грошові кошти, що надаються клієнту 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;
- підприємницького кредиту, на умовах яких грошові кошти, що надаються клієнтам юридичним особам та фізичним особам-підприємцям з метою задоволення господарських потреб.

1.2. Ці Правила розроблені відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про електронну комерцію», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 24.12.2021 № 153, Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), затвердженого Постановою Правління Національного банку України 03.11.2021 № 113, інших нормативно-правових актів, які регулюють порядок надання Товариством грошових коштів у позику, в тому числі й на умовах фінансового кредиту.

1.3. Всі терміни, що використовуються у цих Правилах, вживаються у значеннях Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про електронну комерцію», Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Правління НБУ від 05.10.2021 № 100, та інших нормативно-правових актів, що визначають організаційно-правові засади надання фінансових послуг.

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

1.5. Ці Правила є загальнодоступними для клієнтів Товариства та розміщені на вебсайті 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.

1.6. Вимоги цих Правил є обов'язковими та поширюються на всіх працівників Товариства, які відповідно до посадових обов'язків здійснюють укладання Договорів позики, всі відокремлені підрозділи Товариства (у випадку їх створення), кредитних посередників, які надають посередницькі послуги у сфері кредитування від імені та за дорученням Товариства.

### **РОЗДІЛ І. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ КОШТІВ У ПОЗИКУ НА УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ**

## **2. ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНА СИСТЕМА ТОВАРИСТВА ТА РЕЄСТРАЦІЯ НА ВЕБСАЙТІ**

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

2.2. Для отримання позики, Клієнт фізична особа може бути зареєстрований в ІТС Товариства, для чого він повинен пройти процедуру реєстрації на вебсайті Товариства. Для Клієнтів юридичних осіб, а також фізичних осіб-підприємців цими Правилами не передбачена Процедура реєстрації на вебсайті та створення особистого кабінету.

2.3. Для проходження процедури реєстрації, Клієнт повинен заповнити всі поля форми реєстрації, керуючись підказками вебсайту при необхідності. Реєстрація - процес надання Позичальником даних

та/або документів, що включає заповнення електронної анкети та/або передачу через систему Bank ID, 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.

2.4. Позичальник зобов'язаний пройти процедуру ідентифікації та верифікації з використанням функціоналу вебсайту та/або за допомогою Системи BankID НБУ (при наявності на вебсайті Кредитодавця такої можливості). При реєстрації на вебсайті, Клієнт повинен також вказати дані своєї банківської картки, на яку він хоче отримати Кредит. Зазначена картка повинна пройти прив'язку до особи Клієнту і верифікацію. При проходженні процедури верифікації картки Позичальник вводить у відповідне поле код операції, отриманий від свого банку.

2.5. Для здійснення ідентифікації з використанням функціоналу вебсайту Позичальником надаються фотокопії наступних документів, визначених п. 3.3. цих Правил.

2.6. Відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» Позичальник зобов'язаний перед здійсненням фінансової операції надати Кредитодавцю належним чином засвідчені копії документів, які необхідні для здійснення заходів належної перевірки (ідентифікації та верифікації Позичальника та заходів фінансового моніторингу), що передбачені чинним законодавством України.

2.7. Результатом проходження всіх етапів реєстрації є встановлення ділових відносин між Позичальником та Кредитодавцем та створення Особистого кабінету Позичальника.

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

2.9. Під час користування послугою з надання позики 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 Клієнт має самостійно ознайомитися для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (надалі можливе використання термінів «позики» та «кредит»), надається Товариством Клієнту до укладання Договору в порядку та обсягу визначених п. 7.3 цих Правил.

3.2. Обов'язковою умовою для укладення Договору є згода Клієнта на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій (в тому числі, але не обмежуючись, ТОВ «Українське бюро кредитних історій» (місцезнаходження юридичної особи: 01001, м. Київ, Печерський район, вул. Грушевського, будинок 1-Д), ПАТ «Міжнародне бюро кредитних історій» (місцезнаходження юридичної особи: 03062, Україна, м. Київ, пр. Перемоги, б. 65, оф. 306), ПрАТ «Перше всеукраїнське бюро кредитних історій» (місцезнаходження юридичної особи: 02002, м. Київ, Дніпровський район, вул. Євгена Сверстюка, буд. 11) тощо), включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та цього кредиту, визначеної Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій». Відсутність такої згоди споживача має наслідком відмову Товариства в укладенні Договору та здійсненні кредитної операції.

3.3. З метою укладання Договору Клієнт звертається до Товариства з Заявкою на отримання коштів у позику, яка може бути оформлена шляхом заповнення на вебсайті Товариства або надана в паперовій формі. Разом з Заявкою на отримання коштів у позику надаються наступні документи:

якщо Клієнт є фізичною особою:

- паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів;
- витяг з Єдиного державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання особи (у випадку якщо клієнтом надається ID-паспорт);
- довідка про присвоєння ідентифікаційного номеру/картка платника податків. У випадку,

якщо клієнт відмовився від присвоєння ідентифікаційного номеру/ РНОКПП – надається паспорт громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття ідентифікаційного номеру/РНОКПП;

- інші документи на вимогу Товариства в залежності від кредитного продукту, за яким надається кредит ( в тому числі, документи для підтвердження платоспроможності клієнта).

якщо Клієнт є юридичною особою:

- виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб , фізичних осіб підприємців та громадських формувань;
- витяг з реєстру платників єдиного податку (якщо клієнт перебуває на спрощеній системі оподаткування);
- установчі документи, визначених законодавством для цієї юридичної особи;
- документи, що посвідчують повноваження керівника або представника клієнта;
- копія ліцензії, якщо діяльність клієнта підлягає ліцензуванню;
- довідка про банківські реквізити та/або договір про відкриття банківського рахунку;
- баланс , звіт про фінансові результати за останні 2 роки (поквартально);
- схема структури власності;
- інші документи на вимогу Товариства в залежності від кредитного продукту, за яким надається кредит.

якщо Клієнт є фізичною особою - підприємцем:

- паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів;
- витяг з Єдиного державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання особи (у випадку якщо клієнтом надається ID-паспорт);
- довідка про присвоєння ідентифікаційного номеру/картка платника податків. У випадку, якщо клієнт відмовився від присвоєння ідентифікаційного номеру/ РНОКПП – надається паспорт громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття ідентифікаційного номеру/РНОКПП
- виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб , фізичних осіб підприємців та громадських формувань;
- витяг з реєстру платників єдиного податку (якщо клієнт перебуває на спрощеній системі оподаткування);
- довідка про банківські реквізити та/або договір про відкриття банківського рахунку;
- інші документи на вимогу Товариства в залежності від кредитного продукту, за яким надається кредит.

3.4. Якщо Договір укладається в паперовій формі, то документи подаються в оригіналах з метою ознайомлення та засвідчені копії таких документів зберігаються Товариством в рамках проведеної ідентифікації Клієнта. Термін “засвідчена копія” використовуються у значеннях, визначених Національним стандартом ДСТУ 2732:2004 “Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять”, затвердженим наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28 травня 2004 року № 97.

3.5. 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 Позики. 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.

3.6. Після отримання Заявки та всіх необхідних документів Товариство здійснює оцінку кредитоспроможності Клієнта та достовірності наданої ним інформації за допомогою багаторівневої автоматизованої системи прийняття кредитних рішень. З цією метою Товариство має право перевіряти

інформацію щодо виконання Клієнтом зобов'язань за кредитними операціями, включаючи зобов'язання перед іншими кредитодавцями, звертатись за інформацією до третіх осіб, які пов'язані з Клієнтом діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими відносинами та які надали Клієнту відповідну згоду на передачу їх персональних даних Товариству. Відповідальність за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб, персональні дані яких надаються Клієнтом Товариству, покладається на Клієнта.

3.7. Товариство має право додатково вимагати від Клієнту надання документів, які Товариство вважатиме необхідними для прийняття рішення про надання коштів у позику.

3.8. Прийняття Заявки до розгляду не покладає на Товариство обов'язок надати кошти у позику.

3.9. За результатами проведеної оцінки Товариством приймається рішення про укладання Договору або про відмову від надання коштів у позику. Рішення про надання чи відмову у наданні позики в розмірі та на умовах, зазначених Клієнту в Заявці, приймається Товариством протягом 3 (трьох) днів з дати отримання такої Заявки Товариством.

3.10. Товариство залишає за собою право відмовитися від укладання Договору про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту без пояснення причин.

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

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

#### **4. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ (ПІДПИСАННЯ) ДОГОВОРУ**

4.1. При прийнятті Товариством позитивного рішення щодо Заявки, між Товариством і Клієнтом укладається (підписується) Договір в порядку і на умовах, передбачених цими Правилами та чинним законодавством України.

4.2. На умовах та в порядку визначеному цими Правилами Договір з Клієнтами - фізичними особами може укладатись у **формі електронного правочину** в наступному порядку:

- 4.2.1. Пропозиція укласти електронний Договір про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту (надалі - Договір) здійснюється шляхом розміщення пропозиції (оферти) на вебсайті Кредитодавця.
- 4.2.2. Для отримання позики, Позичальник реєструється в ІТС Кредитодавця, для чого він повинен пройти процедуру реєстрації на вебсайті Кредитодавця, в порядку визначеному розділом 2 цих Правил.
- 4.2.3. Позичальник з метою оформлення Кредиту заповнює Заявку на вебсайті Кредитодавця, обов'язково вказуючи всі дані, зазначені в Заявці як обов'язкові для заповнення. У Заявці Позичальник зобов'язаний вказати повні, точні, актуальні і достовірні особисті дані, які необхідні для прийняття Кредитодавцем рішення про надання кредиту. Документи, фотокопії яких надаються Кредитодавцю, мають бути чинними (дійсними) на момент їх подання.
- 4.2.4. Після отримання Заявки та всіх необхідних документів Кредитодавець здійснює оцінку кредитоспроможності Позичальника та достовірності наданої ним інформації за допомогою багаторівневої автоматизованої системи прийняття кредитних рішень. Розгляд Заявки та прийняття рішення Кредитодавцем здійснюється в порядку, визначеному розділом 3 цих Правил.
- 4.2.5. У випадку ухвалення рішення про видачу Позичальнику Кредиту, Позичальник через Особистий кабінет отримує індивідуальну оферту (пропозицію про укладання Договору), яка виражає намір Кредитодавця вважати себе зобов'язаним у разі прийняття оферти Позичальником.
- 4.2.6. Індивідуальна оферта формується за зазначеними Позичальником в Заявці параметрами позики, із зазначенням істотних умов, реквізитами та іншою інформацією, що передбачені чинним законодавством. Кредитодавець може запропонувати укладання Договору на суму та строк, які відрізняються від умов зазначених у Заявці, але не більше або не менше ніж граничні суми та терміни за умовами обраного кредитного продукту.

- 4.2.7. Разом з індивідуальною офертою Позичальнику надсилається паспорт позики за спеціальною формою, що встановлена Законом України «Про споживче кредитування» у паперовій формі та/або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», а також з урахуванням особливостей, передбачених Законом України «Про електронну комерцію» та містить всю необхідну інформацію, для прийняття Клієнтом обґрунтованого рішення щодо укладення Договору.
  - 4.2.8. Позичальнику надається можливість вивчити умови Договору, включаючи усі його суттєві умови, а також умови кредитування. Позичальник не обмежений в часі для ознайомлення з інформацією, зазначеною у Паспорті позики, а також на вебсайті Кредитодавця.
  - 4.2.9. Після ознайомлення з Паспортом кредиту, умовами Договору, інформацією про Кредитодавця, Позичальник може відмовитися від пропозиції Товариства щодо укладання Договору. У випадку незгоди Позичальника з умовами та/або з відмовою Позичальника підписати Договір, він натискає кнопку «Відмова/не згоден» та повертається до розділу Заявки і вносить необхідні коригування, або залишає вебсайт Кредитодавця.
  - 4.2.10. У разі згоди із запропонованими умовами кредитування, Позичальник має натиснути кнопку в Особистому кабінеті «З умовами договору (оферти) згоден» та після чого Позичальнику надсилається електронне повідомлення Кредитодавцем, для підписання у відповідності до Закону України «Про електронну комерцію» електронним підписом одноразовим ідентифікатором Договору. При цьому одноразовий ідентифікатор передається Кредитодавцем, як суб'єктом електронної комерції, що пропонує укласти Договір Позичальнику (іншій стороні електронного правочину) у текстовому повідомленні засобом рухомого (мобільного) зв'язку на зазначений (на момент направлення Пропозиції) Позичальником у своєму Особистому кабінеті номер мобільного телефону (телефонний номер мобільного (рухомого) зв'язку), та додається (приєднується) до електронного повідомлення від Позичальника як особи, яка прийняла Пропозицію.
  - 4.2.11. У разі згоди із запропонованими умовами кредитування, Позичальник підтверджує свою згоду після чого підписує Договір за допомогою отриманого Одноразового ідентифікатора, що є безумовним прийняттям всіх умов індивідуальної оферти (пропозиції укласти Договір).
  - 4.2.12. Позичальник, виконуючи дії передбачені цим розділом Договору, зокрема шляхом подання Заявки на вебсайті Кредитодавця та підписуючи Договір Одноразовим ідентифікатором, виражає свій намір отримати фінансовий кредит та укласти Договір.
  - 4.2.13. Договір вважається укладеним з моменту його акцептування Позичальником Одноразовим ідентифікатором. Прийняти (акцептувати) Пропозицію може лише Позичальник. Позичальник підтверджує, що є дієздатним, повнолітнім, що всі наведені дані про Позичальника є правдивими та справжніми, що документи які надаються Позичальником Кредитодавцю є справжніми, дійсними та подані ним особисто.
  - 4.2.14. Узгодженим Сторонами способом надсилання (повторного надсилання) підписаного договору Позичальнику є розміщення в Особистому кабінеті Позичальника примірника укладеного Договору, що містить кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника Кредитодавця із кваліфікованою електронною позначкою часу та/або кваліфіковану електронну печатку Кредитодавця з кваліфікованою електронною позначкою часу, накладену уповноваженим працівником Кредитодавця.
  - 4.2.15. Примірник договору, а також додатки до нього (за наявності), укладені у вигляді електронного документа, надсилаються Позичальнику у визначений ним спосіб одразу після його підписання, але до початку надання йому фінансової послуги.
  - 4.2.16. Електронний договір, укладений шляхом обміну електронними повідомленнями, підписаний Позичальником одноразовим ідентифікатором, а Кредитодавцем кваліфікованим електронним підписом уповноваженого працівника Кредитодавця із кваліфікованою електронною позначкою часу, вважається таким, що укладений в письмовій формі.
- 4.3. На умовах та в порядку визначеному цими Правилами Договір може укладатись у **паперовій формі** в наступному порядку:
- 4.3.1. Позичальник, який має намір отримати звертається до Кредитодавця в порядку, який визначений розділом 3 цих Правил;

- 4.3.2. Перед укладанням Договору Товариством Клієнту надається паспорт позики за спеціальною формою, що встановлена Законом України «Про споживче кредитування» у паперовій формі та містить всю необхідну інформацію, для прийняття Клієнтом обґрунтованого рішення щодо укладення Договору. Клієнт не обмежений в часі для ознайомлення з інформацією, зазначеною у Паспорті позики та має можливість вивчити умови Договору, включаючи усі його суттєві умови, а також умови кредитування.
- 4.3.3. Для прийняття рішення щодо укладання Договору, Клієнт має право звернутися до Товариства за роз'ясненням інформації, викладеної у вищезазначених документах.
- 4.3.4. Після ознайомлення з Паспортом кредиту Клієнт може відмовитися від пропозиції Товариства щодо укладання Договору.
- 4.3.4. У разі згоди із запропонованими умовами кредитування, Позичальник-фізична особа підписує договір особисто власноруч. У випадку укладання Договору Позичальником-юридичною особою, то Договір підписується представником після підтвердження наявності повноважень на укладання Договору.
- 4.3.4. Примірник Договору, який містить підписи Кредитодавця та Позичальника, видається Позичальнику.
- 4.4. Кредитодавець має право відмовити Позичальнику у видачі кредиту після підписання (акцепту) ним Договору у випадках:
- передбачених Правилами;
  - наявності обставин, що можуть свідчити про те, що наданий Позичальнику Кредит своєчасно не буде повернений;
  - наявності дій чи бездіяльності третіх осіб та/або технічних збоїв, що призводять до неможливості перерахування коштів кредиту на користь Позичальника;
  - у випадку відсутності технічної можливості для надання Кредиту. Причинами відсутності такої технічної можливості можуть бути, зокрема, але не виключно – неможливість здійснити переказ за допомогою відповідної платіжної системи та/або зазначення Позичальником в платіжному фреймі реквізитів банківської платіжної картки, якої не існує та/або яка є недійсною, та/або емітент якої призупинив/зупинив/відмовився від обслуговування цієї платіжної картки (проведення операцій по такій платіжній картці), та/або реквізити якої були зазначені Позичальником з помилками.

## 5. УМОВИ ДОГОВОРУ

- 5.1. Якщо законодавством не визначено інші обов'язкові умови для певного типу договорів надання коштів у позику, то Договір має містити наступні умови:
- назву документу;
  - найменування, місцезнаходження та реквізити Товариства;
  - найменування та місцезнаходження кредитного посередника (за наявності);
  - відомості про Клієнта, який отримує фінансову послугу: прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання - для фізичної особи, найменування та місцезнаходження - для юридичної особи;
  - тип кредиту (кредит, кредитна лінія, кредитування рахунку тощо);
  - мета отримання кредиту;
  - загальний розмір наданого кредиту;
  - порядок та умови надання кредиту;
  - строк, на який надається кредит та строк дії Договору;
  - необхідність укладення договорів щодо супровідних послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту (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 орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для клієнта на дату укладення Договору;
  - порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування кредитом, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів (у разі кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії графік платежів може не надаватися);
  - 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;

- порядок та умови відмови від надання та одержання кредиту;
- права та обов'язки сторін;
- порядок зміни і припинення дії Договору;
- 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;
- порядок врегулювання простроченої заборгованості (включаючи право залучати колекторську компанію, а також право звертатись до третіх осіб, з метою інформування про необхідність виконання споживачем зобов'язань за договором про споживчий кредит);
- заборону Товариству (новому кредитору, колекторській компанії) повідомляти інформацію про укладення споживачем Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям споживача, третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам споживача із дотриманням вимог закону.
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана Клієнту.

5.2. 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 клієнта порівняно з правами, встановленими законом.

## **6. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ, СПЛАТИ ПРОЦЕНТІВ, ШТРАФНИХ САНКЦІЙ ТА ІНШИХ ПЛАТЕЖІВ Й ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ ПОЗИКИ**

6.1. За користування позикою Клієнт сплачує Товариству проценти у розмірах та порядку, визначених у Договорі. Процент є фіксованою та незмінною величиною протягом усього строку дії Договору, якщо інше не узгоджено письмово між Клієнтом та Товариством.

6.2. Клієнт зобов'язаний повернути отриману суму Позики та проценти за користування нею відповідно до умов укладеного Договору.

6.3. У випадку укладання Договору на умовах ануїтету, невід'ємною частиною Договору є Графік платежів, відповідно до якого Позичальник зобов'язується здійснювати платежі в рахунок погашення заборгованості за Договором.

6.4. Нарахування процентів за користування позикою починається з дати перерахування коштів на рахунок Клієнта та надання кредиту у спосіб, визначений у Договорі, та нараховується за процентними ставками, зазначеними в Договорі, за кожен день (календарну дату) користування позикою, включаючи день (дату) видачі позики та включаючи день (дату) її повернення.

6.5. Нарахування процентів за Договором про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту здійснюється з урахуванням числа днів у календарному році (вихідних, святкових та неробочих днів включно).

6.6. Порядок повернення суми позики і процентів за користування нею визначається Договором. Якщо Договором не передбачено інше, у разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за Договором у повному обсязі, то зарахування здійснених Позичальником платежів за Договором позики, здійснюється в наступному порядку:

- у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума позики (її частина) та прострочені проценти за користування позикою (у випадку прострочення);
- у другу чергу сплачуються проценти за користування позикою, сума позики (її частина);
- у третю чергу сплачуються комісії, неустойка, штрафні санкції та інші платежі, якщо вони були передбачені Договором та застосовані Товариством.

Положення цього пункту застосовуються також до порядку погашення чергових платежів, що сплачуються Позичальником відповідно до умов Договору.

6.7. Договором позики може бути передбачено сплату комісії за надання позики, яка є платою за

надання позики. Комісія за надання позики нараховується у день надання позики та сплачується протягом строку позики відповідно до графіку платежів (якщо такий наявний). Розмір комісії за надання позики визначається умовами Договору. У разі дострокового повернення позики комісія за надання позики сплачується позичальником в повному обсязі в день дострокового повернення.

6.8. У випадках, передбачених Договором клієнту може нараховуватися комісія за обслуговування заборгованості. Розміри, порядок та умови нарахування Комісії за обслуговування заборгованості визначаються Договором.

6.9. Датою внесення коштів в рахунок погашення заборгованості та штрафних санкцій вважається дата зарахування грошових коштів на поточний рахунок Товариства.

6.10. Клієнт має право на дострокове повернення позики. При достроковому поверненні позики, клієнт зобов'язаний також сплатити проценти за фактичний строк користування позикою, включаючи дату повернення такої позики та передбачені Договором комісії, якщо такі були нараховані на дату дострокового повернення. При цьому, додаткова плата (комісія) за дострокове часткове або повне повернення позики за Договором відсутня.

6.11. Клієнт самостійно оплачує послуги третіх осіб/організацій, за допомогою яких він здійснює перерахування грошових коштів, відповідно до діючих тарифів таких третіх осіб/організацій.

6.12. Всі платежі та розрахунки, зазначені у цих Правилах та Договорі позики, здійснюються шляхом перерахування грошових коштів Позичальником на зазначені в Договорі позики та/або на Сайті Товариства поточні рахунки в національній грошовій одиниці України – гривні.

6.13. З метою зменшення фінансового навантаження та сприяння у належному виконанні Позичальником зобов'язань за Договором позики, Товариство має право запропонувати Позичальнику реструктуризацію або рефінансування заборгованості. Позичальник самостійно вирішує чи прийняти пропозицію Товариства щодо реструктуризації або рефінансування Заборгованості, чи відмовитись від неї. Реструктуризація зобов'язань проводиться в порядку та на умовах, передбачених додатковим договором.

## **РОЗДІЛ II. ІНФОРМУВАННЯ. ПОПЕРЕЖЕННЯ КЛІЄНТА ТА НАДАННЯ ЗГОД НА ОБРОБКУ ДАНИХ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ КЛІЄНТА**

### **7. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ**

7.1. 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 вебсайті фінансової установи, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання позики, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами фінансової установи

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

7.3. Інформація, з якою Клієнт має самостійно ознайомитися для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання фінансової послуги, надається Товариством Клієнту до укладання Договору:

- якщо Договір укладається на умовах споживчого кредиту, то Клієнту надається інформація, необхідна для порівняння різних пропозицій Товариства з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту. Зазначена інформація надається безоплатно за формою Додатку 1 до цих Правил (паспорт споживчого кредиту);

- інформація, зазначена в частині другій статті 12 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», а саме інформація про: особу, яка надає фінансові послуги (найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг; найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності); відомості про державну реєстрацію особи, яка надає фінансові послуги; інформацію щодо включення фінансової установи до відповідного державного реєстру фінансових установ; інформацію щодо наявності в особи, яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги; контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги; фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути

визначений - порядок визначення таких витрат); договір про надання фінансових послуг (наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг; строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору; мінімальний строк дії договору (якщо застосовується); наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій; порядок внесення змін та доповнень до договору; неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги); механізми захисту прав споживачів фінансових послуг (можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг; наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства). Зазначена інформація надається шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на вебсайті Товариства, а також за вимогою Клієнта може бути надана в письмовій та/або електронній формі.

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

7.5. Під час інформування Клієнтів Товариство на власному вебсайті розміщує попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для Позичальників у разі користування цією фінансовою послугою.

7.6. Під час користування послугою з надання позикою шляхом відправлення через Особистий кабінет на вебсайті 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) установа (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.

7.7. Під час користування послугою з надання кредиту про зміну строку його повернення та/або його суми (ліміту) за договорами, укладеними за бажанням Клієнта з використанням дистанційних каналів комунікації через Особистий кабінет на вебсайті 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 супровідних 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.

## **8. ПОПЕРЕДЖЕННЯ КЛІЄНТА (В ТОМУ ЧИСЛІ, ПРО МОЖЛИВІ НАСЛІДКИ НЕВИКОНАННЯ КЛІЄНТОМ ОБОВ'ЯЗКІВ ЗА ДОГОВОРОМ)**

8.1. Товариство попереджає Клієнтів 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;
- Клієнт 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 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.

## 8.2. Можливі наслідками невиконання Клієнтом обов'язків за Договором:

8.2.1. Клієнт, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту (позики) та процентів за ним, має відшкодувати Товариству завдані цим збитки.

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

8.2.3. 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.

8.2.4. Стосовно позик, забезпечених заставою/іпотекою майна/майнових прав у випадку порушення зобов'язань за Договором Товариством здійснюється звернення стягнення на передане в заставу рухоме майно згідно із законодавством України, при цьому:

- у разі недостатності коштів, отриманих від реалізації переданого в заставу майна для погашення вимоги за Договором, на особисте майно Клієнта може бути звернено стягнення для погашення кредиту;
- задовольняє вимогу щодо погашення заборгованості за кредитом за рахунок переданого в заставу майна в позасудовому порядку в разі наявності відповідного застереження в договорі застави;
- застава майна припиняється в разі повного погашення заборгованості споживача за договором, закінчення строку дії договору або реалізації предмета застави.

8.2.5. Клієнт, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту (позики) та процентів за ним, має сплатити Товариству неустойки (штраф, пеню) за прострочення виконання та/або невиконання умов договору, в розмірі визначеному Договором. У випадку укладання Договору з Клієнтом фізичною особою Договору на умовах споживчого кредиту:

- пеня за невиконання зобов'язання щодо повернення позики та процентів за нею не може перевищувати подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який сплачується пеня, та не може бути більшою за 15 відсотків суми простроченого платежу;
- сукупна сума неустойки (штраф, пеня), нарахована за порушення зобов'язань споживачем на підставі договору про споживчий кредит, не може перевищувати половини суми, одержаної споживачем за таким договором, і не може бути збільшена за домовленістю сторін;
- при здійсненні мікрокредитування (загальний розмір кредиту не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати) сукупна сума неустойки (штраф, пеня) та інших платежів, що підлягають сплаті споживачем за порушення виконання його зобов'язань не може перевищувати розміру подвійної суми, одержаної споживачем за таким договором, і не може бути збільшена за домовленістю сторін;
- застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення споживачем зобов'язання за договором не здійснюється.

8.3. 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.

## 9. ЗГОДА ПОЗИЧАЛЬНИКА НА ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ КЛІЄНТА ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ ПРО КЛІЄНТА

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

9.2. Клієнт зобов'язаний передавати дані третіх осіб Товариству виключно за умов, що він отримав згоду таких третіх осіб, на поширення Товариству. Клієнт 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.

9.3. Клієнт, 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 Клієнта, а також згоду на звернення Товариства до третіх осіб, пов'язаних з Клієнтом сімейними, особистими, діловими та іншими відносинами для підтвердження наданих Позичальником відомостей і передачі Позичальнику інформації про стан заборгованості за Договором позики.

9.4. Товариство має право зберігати і обробляти будь-які Дані, що вводяться Клієнт 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.

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

9.6. Дані, що вводяться Клієнтом в Особистому кабінеті, є захищені шифруванням.

9.7. 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.

9.8. 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.

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

9.10. Позичальник надає свою згоду на аудіозапис (запис телефонних розмов) та фото/відео-зйомку на магнітний та/або електронний носій з метою забезпечення та реалізації прав сторін за укладеними договорами, забезпечення якості, безпеки обслуговування, а також на використання Товариством результатів записів/зйомок, у т.ч. як доказів. Клієнт надає свою згоду на аудіозапис (запис телефонних розмов) та фото/відео-зйомку на магнітний та/або електронний носій з метою забезпечення та реалізації прав сторін за укладеними договорами, забезпечення якості, безпеки обслуговування, а також на використання Товариством результатів записів/зйомок, у т.ч. як доказів. З цією метою Клієнт також надає згоду на створення, зберігання, використання фото- та/або відеоматеріалів із зображенням Клієнта, що були отримані Товариством до та/або під час та/або після укладення Договору.

9.11. Використовуючи Сайт, Клієнт надає свою згоду на використання файлів Cookie (далі – Cookie-файли). Cookie-файли – це невеликі текстові файли, що зберігаються на пристрої Клієнта, 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. Клієнт може відхилити використання Cookie-файлів шляхом внесення відповідної заборони в налаштуваннях свого пристрою. При цьому Клієнт розуміє, що відхилення та/або заборона використання Cookie-файлів на пристрої Клієнтів може призвести до обмеження використання окремих функцій вебсайту.

9.12. Використовуючи вебсайт, Клієнт 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, Клієнт може заборонити відповідній службі веб-аналітики отримувати дані і зберігати Cookie-файли таких служб на його комп'ютері.

### **РОЗДІЛ ІІІ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНІЧНІ ЗАСАДИ ПРОВАДЖЕННЯ ТОВАРИСТВОМ ДІЯЛЬНОСТІ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ПОЗИК**

#### **10. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ПОЗИК**

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

10.2. 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.

10.3. 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.

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

10.5. Кредитні посередники, за участю яких здійснюється укладання та виконання Договорів, несуть відповідальність перед Товариством та Клієнтами в обсязі та порядку визначеному договорами укладеними з Товариством та чинним законодавством України.

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

11.1. Договори позики 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 Договорів позик шляхом ведення журналу обліку укладених і виконаних Договорів позик та карток обліку укладених та виконаних Договорів позик, які містять інформацію, необхідну для ведення бухгалтерського обліку відповідних фінансово-господарських операцій.

11.4. Товариство веде такий облік 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.

11.5. Порядок доступу до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням позик передбачає:

- призначення відповідальних осіб за збереження інформації;
- розподіл всієї інформації на категорії;
- розподіл співробітників за рівнями доступу до тієї чи іншої інформації;
- ведення журналів реєстрації видачі і повернення електронних носіїв інформації й інших документів, в яких фіксується ПІБ, посада співробітника, дата і час одержання й повернення документа, мета використання, тощо;
- додаткову перевірку змісту інформації, що вноситься за межі офісу, відповідальними особами за збереження інформації;
- контроль за обміном інформації за допомогою застосування електронної пошти (інформація протоколюється в спеціалізованих файлах контролю).

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

11.7. Захист інформації забезпечується шляхом впровадження та використання відповідної системи захисту, що складається з:

- нормативно-правових актів України, а також внутрішніх нормативних актів Товариства, що регулюють порядок доступу та роботи з відповідною інформацією, а також відповідальність за порушення цих правил;
- заходів охорони приміщень, технічного обладнання та персоналу Товариства;
- технологічних та програмно-апаратних засобів криптографічного захисту інформації.

11.8. Системи захисту інформації забезпечують:

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

11.9. Розробка заходів охорони, технологічних та програмно-апаратних засобів криптографічного захисту здійснюється Товариством або іншою установою на його замовлення.

11.10. 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.

## **12. ПОРЯДОК ОБЛІКУ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

12.1. З метою забезпечення обліку та зберігання Договорів, інших документів та інформації про клієнтів, які пов'язані з наданням фінансового кредиту Товариство має облікову та реєструючу систему Договорів (програмне забезпечення та спеціальне технічне обладнання), що функціонують в електронному вигляді.

12.2. Товариство здійснює реєстрацію Договорів шляхом ведення журналу обліку укладених і виконаних Договорів та карток обліку укладених та виконаних Договорів, які містять інформацію, необхідну для ведення бухгалтерського обліку відповідних фінансово-господарських операцій. Товариство веде такий облік 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.

12.3. Договори зберігаються протягом п'яти років після припинення зобов'язань за Договором. Додатки до Договору (у разі наявності) зберігаються разом з відповідними Договорами протягом строку який встановлюється до зберігання Договорів.

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

12.5. Договори, що укладені в паперовому вигляді, зберігаються шляхом формування кредитних справ.

## **13. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ, ДО ПОСАДОВИХ ОBOB'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖИТЬ РОБОТА З КЛІЄНТАМИ, УКЛАДАННЯ ТА ВИКОНАННЯ КРЕДИТНИХ ДОГОВОРІВ**

13.1. Посадові особи Товариства, до обов'язків яких належить безпосередня робота з Клієнтами, 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 клієнтів Товариства;

- нести встановлену законом відповідальність за невиконання та неналежне виконання своїх посадових обов'язків.

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

13.3. 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.

13.4. 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.

#### **14. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ТОВАРИСТВА**

14.1. В Товаристві на підставі штатного розкладу створюються підрозділи та відділи відповідно до завдань, що мають виконуватися в рамках фінансової послуги.

14.2. Директор Товариства є виконавчим органом Товариства та здійснює функції у відповідності до Статуту Товариства, в т.ч. визначає, формує, планує, здійснює і координує поточну діяльність підприємства, визначає напрямки розвитку Товариства у формуванні цінової, фінансової, податкової, соціальної політики, забезпечує сполучення економічних і адміністративних методів керівництва, матеріальних і моральних стимулів підвищення ефективності діяльності, а також посилення відповідальності кожного працівника за доручену йому роботу. Керівник вирішує всі питання в межах наданих йому повноважень, доручає виконання окремих організаційно-господарських функцій іншим посадовим особам, забезпечує додержання законності, активне використання правових засобів удосконалення управління, зміцнення договірної дисципліни і обліку, представляє Товариство в його відносинах з іншими юридичними та фізичними особами, виконує інші повноваження, надані Статутом Товариства.

14.3. Бухгалтерія забезпечує ведення бухгалтерського обліку відповідно до Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» з урахуванням особливостей діяльності Товариства й технології оброблення облікових даних, відображає на рахунках бухгалтерського обліку всі господарські операції Товариства, вимагає від працівників забезпечення неухильного їх дотримання порядку оформлення та подання до обліку первинних документів, забезпечує складання на основі даних бухгалтерського обліку фінансової звітності Товариства, підписання її на подання в установлені законодавством строки, здійснює заходи щодо подання повної, правдивої та неупередженої інформації про фінансовий стан, звіт про сукупний дохід, рух коштів, Товариства, власний капітал та примітки до фінансової звітності за звітний фінансовий рік, а за періоди 1 квартал, 1 півріччя, 9 місяців здійснює заходи щодо подання проміжної фінансової звітності у складі інформації про фінансовий стан та звіту про сукупний дохід, забезпечує перерахування податків та зборів, передбачених законодавством, проводить розрахунки з контрагентами відповідно до договірних зобов'язань, раціональним та ефективним виконанням матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, організовує роботу з підготовки пропозицій щодо визначення облікової політики Товариства, розроблення системи і форм управлінського обліку та правил документообігу, звітності і контролю господарських операцій, визначення прав працівників на підписання первинних та зведених облікових документів, нараховує заробітну плату, переказує кошти за виконані роботи, веде інші розрахунки з працівниками, громадянами та юридичними особами за встановленими нормами відповідно до чинного законодавства.

14.4. Юридичний відділ (у разі створення) здійснює розробку документів правового характеру, надає правову допомогу відділам Товариства. Юридичний відділ приймає участь в підготовці обґрунтованих відповідей у разі отримання претензій, пропозицій, аналізує і узагальнює результати розгляду судових справ, вивчає практику укладання і виконання Договорів з метою розроблення відповідних пропозицій для усунення виявлених недоліків і поліпшення господарсько-фінансової діяльності підприємства, бере

участь у роботі з укладення господарських договорів, підготовки висновків про їх юридичну обґрунтованість, контролює своєчасність подання довідок, розрахунків пояснень та інших матеріалів для підготовки відповідей на претензії та заяви, готує разом з іншими підрозділами пропозицію про зміну чинних або відміну тих наказів, що втратили чинність, та інших внутрішніх актів, які були видані Товариством, проводить довідково-інформаційну роботу з питань законодавства з надання фінансових послуг, захисту прав споживачів, фінансового моніторингу, ідентифікації учасників, готує висновки щодо правових питань, які виникають у діяльності Товариства, подає пропозиції для діяльності Товариства, надає консультації щодо чинного законодавства, а також висновки з організаційно-правових та інших юридичних питань, надає допомогу в оформленні документів і актів майново-правового характеру.

14.5. Адміністративно-господарський відділ (у разі створення) забезпечує умови для безперебійної та ефективної роботи працівників Товариства, підтримання сприятливих умов і комфорту в офісі, підтримання сприятливого психологічного клімату серед працівників офісу, підвищення іміджу Товариства, формує інформаційно-комунікативну інфраструктуру Товариства, організовує, регулює та контролює проведення інформаційно-аналітичної роботи Товариства. Розробляє аналітичні, довідкові та інші матеріали з питань, що стосуються діяльності Товариства в межах своєї компетенції, готує аналітичні довідки, пропозиції, доповіді, звіти на основі аналізу показників розвитку Товариства.

14.6. Відділ управління персоналом (у разі створення) бере участь у формуванні кадрової політики Товариства та контролює дієздатність персоналу, разом з керівниками підрозділів розробляє посадові інструкції та правила внутрішнього трудового розпорядку, вживає заходів щодо забезпечення відповідних умов праці на робочих місцях. Забезпечує укладання і виконання колективного договору, забезпечує роботу з ведення діловодства в організації, видає накази про прийняття та звільнення з роботи, формує особові справи працівників Товариства.

14.7. Відокремлені підрозділи (у разі створення) надають інформаційну підтримку та консультування про умови та правила надання фінансових послуг Товариством, надання адрес відділень, отримання необхідних документів та формування документів на отримання фінансових послуг, перевірки справжності наданих документів, в разі надання позитивного рішення оформлення відповідних угод та додатків, формування справ та первинних бухгалтерських документів, дотримання фінансової дисципліни та лімітів каси, надсилання погоджених угод до архіву. Відокремлені підрозділи повинні дотримуватись вимог чинного законодавства України, установчих та керівних документів Товариства, дотримуватись корпоративного стилю одягу, чистоти в приміщеннях Товариства та навколо.

14.8. В Товаристві призначається відповідальний працівник за проведення фінансового моніторингу. Відповідальний працівник очолює та координує здійснення (реалізацію) системи заходів щодо запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення установи.

14.9. Якщо у Товаристві не створено відповідного підрозділу або відділу, його функції можуть бути передані на виконання третім особам з відповідним укладанням договорів, або виконуються Керівником Товариства.

14.10. В Товаристві визначається окрема посадова особа для проведення внутрішнього аудиту (контролю) в Товаристві. Внутрішній аудит (контроль) передбачає: нагляд за поточною діяльністю Товариства; контроль за дотриманням законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління Товариства; перевірку результатів поточної фінансової діяльності Товариства; аналіз інформації про діяльність Товариства, професійну діяльність її працівників, випадки перевищення повноважень посадовими особами Товариства; виконання інших передбачених законами функцій, пов'язаних з наглядом та контролем за діяльністю Товариства. Окрема посадова особа, що проводить внутрішній аудит підпорядковується вищому органу управління Товариства та звітує перед ним.

14.11. В Товаристві можуть бути створені й інші підрозділи або відділи, які необхідні для функціонування Товариства та належного надання Товариством фінансових послуг.

## **РОЗДІЛ IV. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

### **15. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

15.1. 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.

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

- електронним листом за адресою [office@finbert.ua](mailto:office@finbert.ua)
- листом на поштову адресу Товариства: 03065, м. Київ, вул. Московська, буд. 15, офіс 23
- за телефоном +38 (044) 362-95-55
- повідомленням у веб-чат на вебсайті Товариства <https://finbert.ua>

15.3. Товариство відповідає на звернення Клієнтів 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.

15.4. Детальна інформація про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг розмішена на вебсайті Товариства та доступна на вебсайті Товариства.

15.5. Клієнт 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.

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

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

## **16. ПОРЯДОК ЗАТВЕРДЖЕННЯ ПРАВИЛ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ ДО НИХ**

16.1. Правила затверджуються наказом Директора Товариства або іншою уповноваженою особою 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.

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

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

ТОВ «ВИННЕР», в особі Директора,  
який діє на підставі Статуту

В.А. Ткаченко