

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом Генерального директора

ТОВ «ПАН КРЕДИТ»

№ 6-П від «10» квітня 2024 р.



Уварова Ю.В.

**ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ
СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ
СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ ТОВАРИСТВОМ
З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ПАН КРЕДИТ»
(введення в дію з 11 квітня 2024 року)**

м. Київ

2024 рік

1. Загальна інформація

1.1. Товариство надає повну, точну та достовірну інформацію споживачу, щодо споживчого кредиту з дотриманням вимог законодавства України, Закону України «Про споживче кредитування» та несе визначену законом відповідальність за ненадання, надання не в повному обсязі або надання (поширення) недостовірної інформації про діяльність Товариством у сфері споживчого кредитування під час інформування споживача згідно з ПОЛОЖЕННЯМ про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого ПОСТАНОВОЮ ПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ від 05.10.2021 № 100.

1.2. Порядок інформування споживачів (надалі - Порядок) визначений окремим документом та затверджений наказом Генерального директора включає: надання (розкриття) інформації Товариством споживачам відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, визначеної ПОЛОЖЕННЯМ (далі – ПОЛОЖЕННЯ №100), шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті фінансової установи, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами фінансової установи.

1.3. Товариство в разі використання інформації третіх осіб (результатів досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних) надає (розкриває) споживачу інформацію про виконавця дослідження (прізвище, ім'я, по батькові або найменування особи), дату проведення та/або дату розкриття інформації про дослідження, інформацію про назву видання, в якому опубліковані результати дослідження (за наявності).

1.4. Товариство має право використовувати примітки для уточнення інформації, що надається нею під час інформування споживача. Гарнітура, колір і розмір шрифту такої примітки повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору та розміру шрифту тексту інформування споживача про умови надання споживчого кредиту.

Інформація в примітках не може містити істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій.

1.5. Товариство під час поширення (розкриття) інформації споживачу про умови послуги з надання споживчого кредиту в будь-якій формі та в будь-який спосіб не вводить споживачів в оману щодо цих умов і надає та оприлюднює такі умови послуги:

- 1) максимальну суму/ліміт кредиту, гривень;
- 2) строк кредитування, днів/місяців/років;
- 3) реальну річну процентну ставку, відсотків річних.

2. Інформація, яка надається споживачу до укладення договору про споживчий кредит

2.1. До укладення договору про споживчий кредит Товариство надає споживачу інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Товариством з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту.

2.2. Зазначена інформація безоплатно надається Товариством споживачу за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), встановленою у Додатку 1 до Закону України «Про споживче кредитування», у письмовій формі (у паперовому вигляді 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") із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності. У такому разі кредитор визначається таким, що виконав вимоги щодо надання споживачу інформації до укладення договору про споживчий кредит згідно з п. 2.3. цього порядку.

Забораються обмежувати споживача в часі для ознайомлення з інформацією, зазначеною у паспорті споживчого кредиту.

2.3. Інформація, що надається Товариством споживачу, зазначена у п. 2.2. Порядку, має містити відомості про:

- 1) найменування та місцезнаходження Товариством та її структурного підрозділу, через який надається споживчий кредит, реквізити ліцензії та/або свідоцтва про внесення Товариством до Державного реєстру банків чи Державного реєстру фінансових установ;
- 2) тип кредиту (кредит, кредитна лінія);
- 3) суму кредиту, строк кредитування, мету отримання та спосіб надання кредиту;
- 4) тип процентної ставки - фіксована, порядок її обчислення, у тому числі порядок її зміни.
- 5) види забезпечення за кредитом, необхідність проведення оцінки предмета забезпечення за кредитом та про те, за чий рахунок така оцінка проводиться;
- 6) орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту для споживача на дату надання інформації виходячи з обраних споживачем умов кредитування.

Якщо Товариство пропонує різні способи надання кредиту, надана споживачу інформація має містити застереження про те, що використання інших способів надання кредиту може мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки.

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

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

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

8) порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, 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);

9) попередження про наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, що застосовуються чи стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит, а також про право Товариством та/або нового кредитора залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Попередження про право Товариством залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію обов'язково має включати інформацію про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про право споживача на звернення до Національного банку України щодо недотримання зазначених вимог Товариством та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією, а також на звернення до суду з позовом про

відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості, та інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб;

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

11) порядок дострокового повернення кредиту.

2.4. Інформація про платежі, що надається споживачу Товариство відповідно до п. 2.2 та 2.3 Положення, обов'язково має включати базу розрахунку платежів (суму, на підставі якої робиться відповідний розрахунок, зокрема суму наданого кредиту, суму непогашеного кредиту тощо).

2.5. У разі якщо окремі умови надання споживчого кредиту, визначені у п. 2.2 та п.2.3 Положення, діятимуть протягом частини строку користування кредитом, Товариство повідомляє споживача про такі умови, строк їх дії та порядок інформування про їх зміну.

2.6. Споживач зобов'язаний надати Товариству підтвердження про ознайомлення з інформацією, надання якої передбачено частинами другою та третьою цієї статті, у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг").

2.7. Інформація, наведена у паспорті споживчого кредиту, викладається шрифтом одного розміру і типу та в одному форматі друку. За бажанням споживача зазначена інформація може бути надана йому на належному йому електронному носії інформації або електронною поштою.

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

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

2.8. Товариство на власний вибір розміщує для зацікавлених осіб у приміщеннях, де здійснюється обслуговування клієнтів, інформацію в письмовому вигляді про тарифи та умови, на яких він надає споживчі кредити, та/або розміщує таку інформацію на своєму офіційному вебсайті.

2.9. На вимогу споживача Товариство зобов'язана безоплатно надати йому копію проекту договору про споживчий кредит у паперовому або електронному вигляді (за вибором споживача).

Цей порядок не застосовується, якщо Товариство на момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору про споживчий кредит із споживачем.

2.10. Товариство до укладення договору про споживчий кредит на вимогу споживача надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до його потреб та фінансового стану, зокрема шляхом роз'яснення інформації, що надається відповідно до частин другої та третьої цієї статті, істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для споживача, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором.

Надання таких пояснень, роз'яснень, інформації в належному та зрозумілому вигляді та ознайомлення з передбаченою цією частиною інформацією підтверджуються у порядку, визначеному п. 2.6. Положення.

2.11. У разі ненадання визначеної у статті 9 ЗУ «Про споживче кредитування» інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації Товариство несе відповідальність у порядку та розмірі, визначених законом.

Споживач, який внаслідок ненадання йому визначеної у статті 9 ЗУ «Про споживче кредитування» інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної

інформації уклав договір на менш сприятливих для себе умовах, ніж ті, що передбачені у цій інформації, має право вимагати приведення укладеного договору у відповідність із зазначеною інформацією шляхом направлення Товариством відповідного письмового повідомлення. Товариство зобов'язана привести договір у відповідність з умовами, зазначеними у наданій інформації, протягом 14 днів з дати отримання такого повідомлення.

2.12 Укладення договору про споживчий кредит може бути пов'язано з необхідністю отримання споживачем додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб.

Споживач має право укласти договір про надання додаткових та/або супутніх послуг з обраною ним третьою особою, включеною до переліку тих, які відповідають вимогам Товариством (за наявності такого переліку), крім випадків, коли відповідну послугу може надати лише Товариство. Перелік третіх осіб, які відповідають вимогам Товариством, розміщується на офіційному вебсайті Товариством або на інформаційних стендах, доступ до яких є вільним для споживачів, у всіх приміщеннях Товариством, включаючи філії та відділення, що здійснюють споживче кредитування. На вимогу споживача такий перелік має бути наданий йому в письмовій чи електронній формі за його вибором.

Товариство у встановленому нею порядку має право визначати перелік третіх осіб, які відповідають його вимогам та можуть надавати споживачам додаткові та/або супутні послуги, пов'язані з укладенням договору про споживчий кредит. Товариство на своєму офіційному веб-сайті зобов'язана забезпечити оприлюднення, вільний доступ та своєчасне оновлення інформації про вимоги до осіб, які надають додаткові та/або супутні послуги, та до відповідних договорів, що приймаються Товариством у якості забезпечення за кредитом та/або укладення яких є умовою надання (подальшого обслуговування) кредиту, а також розмістити на ньому правила співпраці Товариством з такими особами.

Товариству забороняється пов'язувати укладення договору про споживчий кредит з вимогою укладення договорів про надання додаткових та/або супутніх послуг із конкретною третьою особою.

Якщо визначений Товариством перелік третіх осіб, які можуть надавати споживачам додаткові та/або супутні послуги, пов'язані з укладенням договору про споживчий кредит, включає менше трьох осіб для кожного виду послуг, споживач має право самостійно обрати особу, яка може надавати споживачам відповідні додаткові та/або супутні послуги, серед осіб, не включених до переліку, визначеного кредитодавцем.

3. Надання інформації протягом строку дії договору про споживчий кредит

3.1. Після укладення договору про споживчий кредит Товариство на вимогу споживача, але не частіше одного разу на місяць, у порядку та на умовах, передбачених договором про споживчий кредит, безоплатно повідомляє йому інформацію про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої Товариству, а також іншу інформацію, надання якої передбачено Законом України «Про споживче кредитування», іншими актами законодавства, а також договором про споживчий кредит.

3.2. У разі якщо сторони договору про споживчий кредит мають намір збільшити загальний розмір кредиту, кредитодавець зобов'язаний оцінити кредитоспроможність споживача відповідно до вимог статті 10 Закону України «Про споживче кредитування».

3.3. Будь-які пропозиції Товариством про зміну умов договору про споживчий кредит, визначених частиною першою статті 12 Закону України «Про споживче кредитування» (окрім зміни змінюваної процентної ставки), повинні здійснюватися у строки, встановлені договором шляхом направлення Товариством споживачу повідомлення в такий спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення. Умова договору про надання споживачеві пропозицій про зміну зазначених умов договору іншим чином, ніж таким, що дає можливість встановити дату відправлення повідомлення, є нікчемною.

Пропозиції споживачу про зміни інші, ніж зміна умов договору про споживчий кредит, визначених частиною першою статті 12 Закону України «Про споживче кредитування», надаються у спосіб та строки, передбачені договором про споживчий кредит.

3.4. Товариство інформує споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту шляхом відправлення на обраний за згодою зі споживачем канал для комунікацій (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);

суму (ліміт) устанавленого розміру кредиту та дату її (його) устанавлення (у разі зміни).

4. Інформування споживачів щодо послуги споживчого кредиту шляхом розміщення інформації на власному вебсайті Товариством

4.1. Товариство розміщує на своєму офіційному вебсайті інформацію, необхідну для отримання споживчого кредиту споживачем. Така інформація повинна містити наявні та можливі схеми кредитування у кредитодавця.

Споживач перед укладенням договору про споживчий кредит має самостійно ознайомитися з такою інформацією для прийняття усвідомленого рішення.

Товариство розміщує для зацікавлених осіб інформацію в письмовому вигляді про тарифи та умови, на яких вона надає споживчі кредити на своєму офіційному вебсайті.

4.2. Товариство, розміщує на власному веб-сайті (веб-сайтах), інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України.

4.3. Товариство під час розміщення на власному вебсайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої потрібної відповідно до законодавства України інформації, розкриває таку інформацію:

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

2) істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту;

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

4) суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального);

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

6) гіперпосилання на вебсторінку фінансової установи, де розміщено умови договору та інших типових договорів про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг фінансовою установою;

7) попередження про:

можливі наслідки для споживача в разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, включаючи прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, а також розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит;

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

те, що 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;

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

те, що фінансова установа має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;

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

те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;

те, що 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) калькулятор;

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

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

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

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

Товариство надає інформацію, визначену в пп. 2 - 7 п. 4.3. Порядку, у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту.

Товариство має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в пп. 2 - 5 п. 2.3. Порядку.

Товариство не використовує систему дистанційного обслуговування (включаючи особистий кабінет на вебсайті Товариством), в якій здійснюється ініціювання споживачем продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору.

4.4. Товариство розміщує інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, на власному вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання такої послуги за формою, наведеною в додатках 1-4 до Положення, у вигляді окремого документа (файла) з назвою "Істотні характеристики послуги" у форматі pdf, що додається до цієї вебсторінки та викладається з використанням типової (не різновиду) гарнітури Times New Roman, шрифту розміром не менше 12 друкарських пунктів.

Фінансова установа в рекламі на іншому вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання споживчого кредиту/мікрокредиту розміщує гіперпосилання на документ (файл) з назвою "Істотні характеристики послуги", що

розміщений на власному вебсайті фінансової установи, або на його вебсторінку з таким документом (файлом).

4.5. Товариству забороняється розмішувати документ (файл) із назвою "Істотні характеристики послуги" на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання відповідної фінансової послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про фінансову установу як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), а також на інших вебсторінках і в інших документах (файлах), які напряду та безпосередньо не стосуються відповідної фінансової послуги.

Товариство зобов'язане забезпечувати актуальність документа (файла) із назвою "Істотні характеристики послуги" відповідно до чинних умов споживчого кредиту/мікrokредиту та на вимогу споживача безкоштовно надати йому редакцію такого документа (файла), чинну на зазначену споживачем дату за останніх три роки, що передували такій вимозі.

4.6. Товариство на власному вебсайті розкриває інформацію про порядок розгляду фінансовою установою звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту, який має включати посилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

4.7. Товариство розміщує на власному вебсайті безпосередньо на сторінці з інформацією про послугу калькулятор/калькулятори для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням додаткових та/або супутніх послуг фінансової установи, кредитних посередників і третіх осіб, включно з податковими платежами та зборами з урахуванням вимог законодавства України.

Товариство має право використовувати функцію ЧИСТВНДОХ (XIRR) програмного продукту Microsoft Excel або іншу ідентичну функцію під час розроблення калькулятора для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту.

Товариство під час надання відповідно до ПОЛОЖЕННЯ №100 інформації про вартість додаткових та/або супутніх послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості додаткових та/або супутніх послуг (за наявності) за послугою з надання споживчого кредиту, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг. Товариство, якщо немає інформації про вартість додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, що є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації має право зазначати вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами про споживчий кредит, які вже укладені Товариством за попередні три місяці, або, якщо немає цих договорів, здійснює розрахунок середньої вартості такої послуги, що пропонується щонайменше трьома постачальниками на ринку цих послуг, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

4.8. Товариство забезпечує відображення таких результатів розрахунків калькулятора:

1) для послуги з надання споживчого кредиту:

загальні витрати за споживчим кредитом, гривень;

суму платежу за розрахунковий період [включає платіж за кредитом, проценти за користування кредитом, розмір платежів за додаткові та/або супутні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], гривень;

загальну вартість кредиту для споживача, гривень;

реальну річну процентну ставку, відсотків річних;

4.9. Товариство розміщує на сторінці з інформацією про послугу з надання споживчого кредиту приклади результатів розрахунків калькулятора, до яких включає інформацію про всі припущення, використані для розрахунку загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту.

4.10. Товариство не адресує пропозиції невизначеному колу осіб, укласти договір (оферту) щодо надання споживчого кредиту у вигляді публічної частини договору про надання споживчого кредиту, що укладається шляхом приєднання [далі - публічна

пропозиція (оферта), публічна частина договору] та не розміщує таку інформацію власному вебсайті.

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

Текст попередження викладається напівжирним шрифтом червоного кольору на білому фоні в рамці. Гарнітура та розмір шрифту тексту попередження мають бути ідентичні гарнітурі та розміру шрифту решти тексту на відповідній вебсторінці.

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

5. Інформування споживачів про споживчий кредит у рекламі

5.1. Достовірність реклами та іншої інформації Товариством:

Товариство (інші особи від імені та/або за дорученням Товариством) не здійснює поширення у будь-якій формі та у будь-який спосіб недобросовісної реклами про її діяльність у сфері фінансових послуг, фінансові послуги, які ними надаються, умови отримання таких послуг.

Недобросовісною рекламою у сфері фінансових послуг вважається:

1) реклама діяльності з надання фінансових послуг без набуття особою, що їх надає, статусу фінансової установи чи без проходження нею авторизації діяльності у порядку, передбаченому Законом України "Про фінансові послуги та фінансові компанії";

2) реклама фінансових послуг, надання яких на території України заборонено законом;

3) реклама фінансових послуг, у якій інформація про умови надання фінансових послуг відсутня або:

 зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначена назва фінансової послуги, що рекламується;

 оголошується більш як на 25 відсотків швидше за оголошення назви фінансової послуги, що рекламується;

 зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначене найменування фінансової установи, яка надає фінансову послугу (у разі відсутності в рекламі назви фінансової послуги);

 зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначений знак для товарів і послуг (торговельна марка), що використовується фінансовою установою, яка надає фінансову послугу (у разі відсутності в рекламі назви фінансової послуги та найменування фінансової установи);

 зазначається у спосіб, який ускладнює її візуальне та/або аудіальне сприйняття;

4) інша реклама у сфері фінансових послуг (у тому числі реклама фінансової послуги), яка вважається недобросовісною рекламою відповідно до Закону України "Про рекламу".

Перелік ознак, які можуть свідчити, що спосіб викладення інформації про умови надання фінансових послуг ускладнює її візуальне та/або аудіальне сприйняття, визначається органом, який здійснює державне регулювання відповідного ринку фінансових послуг.

5.2. Реклама споживчого кредиту

Якщо в рекламі щодо надання споживчого кредиту зазначається процентна ставка чи будь-які дані, що стосуються загальних витрат за споживчим кредитом, така реклама додатково до вимог, встановлених законодавством про рекламу, повинна містити стандартну інформацію.

У стандартній інформації визначається:

- 1) максимальна сума, на яку може бути виданий кредит;
- 2) реальна річна процентна ставка;
- 3) максимальний строк, на який видається кредит;
- 4) у разі надання кредиту для придбання товарів (послуг) у формі оплати з відстроченням або з розстроченням платежу - розмір першого внеску.

Стандартна інформація повинна бути зрозумілою і точною. Якщо стандартна інформація викладається в письмовому вигляді, вона наводиться однаковим шрифтом та відображається в основному тексті реклами.

У рекламі щодо надання споживчого кредиту забороняється зазначати, що споживчий кредит може надаватися без документального підтвердження кредитоспроможності споживача (позичальника) або що кредит є безпроцентним чи надається під нуль процентів, іншу аналогічну за змістом та сутністю інформацію.

5.3. 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.

Товариство має право на власний розсуд використовувати попередження в рекламі про можливі наслідки для споживача в разі користування послугою з надання споживчого кредиту.

Товариство під час інформування споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами не надає інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.

Ознаками, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне сприйняття, є використання:

- 1) приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (включаючи аббревіатури), розміщених поруч, якщо такі способи виділення тексту реклами в сукупності становлять 40 та більше відсотків від загальної(го) площі/обсягу реклами;
- 2) кольорів тексту реклами, загальна кількість яких становить більше трьох;
- 3) стилю цифр іншого, ніж арабські;
- 4) відстані між рядками тексту реклами, яка менша 120 відсотків від кегля шрифту;
- 5) відстані між літерами тексту реклами, яка менша за товщину обведення цифр і літер або більша за ширину однієї літери цього тексту;
- 6) пропорційного співвідношення між висотою великих і малих літер тексту реклами іншого, ніж 3:2;
- 7) побудови геометричних фігур із рядків тексту реклами;
- 8) розміщення тексту реклами на полях рекламної площини;
- 9) фону тексту реклами, колір якого є однаковим з кольором тексту реклами, або використання як фону для тексту малюнків, фотографій або інших аналогічних зображень.

6. Надання (розкриття) іншої інформації споживачу

6.1. Товариство розкриває споживачам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію її діяльності, що розміщується у місці надання послуг споживачам та/або на власному вебсайті Товариством. Така інформація, зокрема, включає:

- 1) інформацію про надавача фінансових послуг:
 - а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;
 - б) відомості про відокремлені підрозділи (за наявності), місця надання фінансових послуг;

в) відомості про склад органів управління;
г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;

г) відомості про державну реєстрацію надавача фінансових послуг;

д) 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;

е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг;

є) рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;

ж) контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг;

2) перелік послуг та продуктів, що надаються надавачем фінансових послуг, порядок та умови їх надання;

3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

4) 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);

5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності)).

На вимогу споживача Товариство зобов'язана в порядку, визначеному законодавством, надати йому таку інформацію про надавача фінансових послуг:

1) відомості про фінансові показники її діяльності та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік її керівників;

3) розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності надавача фінансових послуг;

4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

Перед укладенням договору про надання фінансових послуг Товариство, повідомляє споживача у письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на вебсайті (вебсторінці) надавача фінансових послуг або в інший спосіб за домовленістю зі споживачем про:

1) 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;

2) 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;

3) 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;

4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

Інформація надається споживачу у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що споживач не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

6.2. Товариство під час надання інформації споживачу дотримується вимог законодавства про захист прав споживачів.

6.3. Товариство розкриває на всіх власних вебсайтах, а також у місцях надання послуг споживачам інформацію, передбачену Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», в обсязі та порядку, визначених у Положенні про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженому Постановою Правління Національного банку України від 05.11.2021 № 114...».