

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішенням Наглядової ради  
КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ  
«ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА»  
Протокол № 62 від «25» червня 2026 року  
Голова Наглядової ради

\_\_\_\_\_ /О.Є. Черняк/

**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА  
ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА»  
(нова редакція)**

**м. Харків - 2026 р.**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Внутрішні правила про надання фінансових послуг КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА» (далі - Правила) визначають перелік та опис фінансових послуг, порядок їх надання, порядок розгляду кредитної заявки, мінімальний перелік документів, які подає потенційний боржник, порядок укладення та виконання договорів, а також строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових послуг.

1.2. Правила розроблені відповідно до Цивільного кодексу України, Законів України «Про кредитні спілки», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про споживче кредитування», «Про захист прав споживачів», «Про заставу», «Про іпотеку», «Про забезпечення вимог кредиторів та реєстрацію обтяжень», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», законодавства з питань фінансового моніторингу, Статуту Кредитної спілки та внутрішніх документів Кредитної спілки.

1.3. Під час надання фінансових послуг Кредитна спілка враховує вимоги нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема: Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 № 199; Положення про порядок регулювання діяльності кредитних спілок в Україні, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 02.02.2024 № 14; Положення про вимоги до системи управління кредитною спілкою, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 02.02.2024 № 15; Положення про визначення пов'язаних із кредитною спілкою осіб, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11.01.2024 № 5; Положення про взаємодію фінансових компаній та кредитних спілок з Національним банком України щодо Кредитного реєстру Національного банку України, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 21.12.2023 № 176; Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 03.11.2021 № 113; Положення про використання електронного підпису та електронної печатки, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 20.12.2023 № 172; Положення про вимоги до інформаційних (автоматизованих) систем та порядку ведення персоніфікованого обліку у кредитній спілці, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 14.02.2025 № 18, а також інших нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють діяльність кредитних спілок, захист прав споживачів, кредитування, ведення обліку, звітність, зберігання документів та внутрішній контроль.

1.4. Правила є обов'язковими для виконання органами управління, членами Кредитного комітету та працівниками Кредитної спілки, які беруть участь у залученні клієнтів, прийнятті та розгляді кредитних заявок, підготовці кредитних справ, ухваленні кредитних рішень, укладенні договорів, видачі кредитів, супроводженні кредитів, моніторингу, роботі з простроченою заборгованістю, обліку та зберіганні документів.

1.5. У разі суперечності між цими Правилами та законодавством України або нормативно-правовими актами Національного банку України застосовуються вимоги законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України. Правила підлягають приведенню у відповідність у порядку, визначеному розділом 6 цих Правил.

1.6. Терміни, що використовуються у цих Правилах, застосовуються у значеннях, визначених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, Статутом, Кредитною політикою, Політикою управління ризиками, Положенням щодо управління кредитним ризиком та іншими внутрішніми документами Кредитної спілки.

1.7. Кредитна спілка забезпечує надання споживачам / клієнтам повної, достовірної, актуальної, зрозумілої та своєчасної інформації про фінансову послугу до укладення договору та під час його виконання.

1.8. Примірні форми документів, що застосовуються під час надання фінансових послуг, є додатками до цих Правил та застосовуються з урахуванням виду кредитного продукту, статусу позичальника, цільового призначення кредиту, наявності забезпечення та вимог законодавства України.

## **2. ПЕРЕЛІК ТА ОПИС ВИДІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

2.1. Кредитна спілка надає фінансову послугу з надання коштів та банківських металів у кредит виключно в межах чинної ліцензії Кредитної спілки, законодавства України, Статуту, Кредитної політики, Декларації схильності до ризиків, внутрішніх лімітів та рішень уповноважених органів Кредитної спілки.

2.2. Фінансова послуга з надання коштів у кредит надається членам Кредитної спілки. Надання кредиту особі, яка не є членом Кредитної спілки або не відповідає вимогам членства, не допускається, крім випадків, прямо передбачених законодавством України.

2.3. Кредитна спілка може надавати кредити фізичним особам, фізичним особам-підприємцям та юридичним особам, які відповідають вимогам Закону України «Про кредитні спілки», Статуту, Кредитної політики та внутрішніх документів Кредитної спілки.

2.4. Кредитна спілка може надавати споживчі кредити та кредити, що не є споживчими, залежно від мети отримання кредиту, статусу позичальника та умов кредитного продукту.

2.5. Кредити можуть надаватися у формі разового кредиту, кредитної лінії, у тому числі відновлювальної кредитної лінії, або іншої форми, дозволеної законодавством України, за умови затвердження відповідного кредитного продукту Наглядовою радою.

2.6. Кредитна спілка не запроваджує та не надає кредитні продукти, які виходять за межі чинної ліцензії, Статуту, Кредитної політики, плану діяльності, ризик-апетиту, внутрішніх лімітів кредитного ризику або пруденційних нормативів, установлених Національним банком України.

2.7. Умови кредитних продуктів визначаються Наглядовою радою та/або іншим уповноваженим органом у межах повноважень, визначених Статутом і внутрішніми документами Кредитної спілки. До таких умов належать цільове призначення, строк, порядок видачі, схема погашення, процентна ставка або порядок її визначення, вимоги до забезпечення, мінімальні вимоги до позичальника та інші істотні умови.

2.8. Кредитна спілка може зазначати у договорі необхідність отримання додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, якщо такі послуги є необхідними для отримання, обслуговування або повернення кредиту, оформлення забезпечення, страхування предмета забезпечення або виконання вимог законодавства. Витрати за такими послугами розкриваються споживачу у порядку, визначеному законодавством України.

2.9. Типові умови кредитування і примірні договори розміщуються на офіційному вебсайті Кредитної спілки та подаються / оновлюються у взаємодії з Національним банком України у випадках і порядку, визначених законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

### **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ, РОЗГЛЯДУ КРЕДИТНОЇ ЗАЯВКИ ТА УХВАЛЕННЯ КРЕДИТНИХ РІШЕНЬ**

3.1. Цей розділ визначає операційний порядок прийняття, реєстрації, первинної перевірки, аналізу та розгляду кредитної заявки потенційного боржника, порядок формування матеріалів кредитної справи, порядок підготовки матеріалів на розгляд Кредитного комітету, підстави для ухвалення рішення щодо надання кредиту, підстави для відмови в наданні кредиту, підстави для повернення матеріалів на доопрацювання, а також порядок оформлення кредитного рішення.

3.2. Розгляд кредитної заявки здійснюється з дотриманням принципів документальності, повноти інформації, обґрунтованості кредитного рішення, перевірки платоспроможності потенційного боржника, оцінки кредитного ризику, контролю дотримання внутрішніх лімітів, нормативів кредитного ризику, вимог щодо операцій з пов'язаними особами та запобігання конфлікту інтересів.

3.3. Надання кредиту здійснюється за таким операційним циклом:

- 1) звернення потенційного боржника до Кредитної спілки;
- 2) прийняття заяви / анкети на отримання кредиту;
- 3) ідентифікація потенційного боржника та перевірка його членства в Кредитній спілці або відповідності ознаці членства;
- 4) отримання мінімального пакета документів / інформації, необхідних для розгляду кредитної заявки;
- 5) первинна перевірка комплектності документів та правильності їх оформлення;
- 6) аналіз мети кредитування та відповідності заявки умовам затвердженого кредитного продукту;
- 7) оцінка платоспроможності потенційного боржника, його доходів / грошових потоків, боргового навантаження, кредитної історії та джерел погашення кредиту;
- 8) аналіз забезпечення, якщо забезпечення передбачене умовами кредитного продукту або запропоноване потенційним боржником;
- 9) перевірка пов'язаності потенційного боржника, поручителя / майнового поручителя з Кредитною спілкою та наявності / відсутності конфлікту інтересів;
- 10) перевірка впливу кредитної операції на норматив максимального розміру кредитного ризику (Н3), норматив лімітів кредитного ризику за операціями з пов'язаними з Кредитною спілкою особами (Н5), внутрішні ліміти кредитного ризику та показники ризик-апетиту;
- 11) підготовка матеріалів кредитної справи та висновку / службової інформації для розгляду Кредитним комітетом;
- 12) розгляд матеріалів Кредитним комітетом;
- 13) ухвалення кредитного рішення;
- 14) надання споживачу переддоговірної інформації, якщо кредит є споживчим;

- 15) укладення кредитного договору та договорів забезпечення, якщо забезпечення передбачене;
- 16) перевірка виконання умов кредитного рішення до видачі кредиту;
- 17) видача кредиту;
- 18) супроводження, моніторинг, перегляд, погашення кредиту або робота з простроченою заборгованістю.

3.4. Кредит члену Кредитної спілки надається на підставі заяви / анкети потенційного боржника та позитивного рішення Кредитного комітету або іншого уповноваженого органу / посадової особи в межах делегованих повноважень. Кредит не може бути наданий без документального підтвердження розгляду кредитної заявки, оцінки платоспроможності, перевірки відповідності умовам кредитування, перевірки дотримання лімітів / нормативів та оформлення кредитного рішення.

3.5. Заява / анкета на отримання кредиту подається потенційним боржником у паперовій формі або, за наявності технічної можливості та затверджених внутрішніх процедур, в електронній формі. Заява / анкета повинна містити щонайменше:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові / найменування потенційного боржника;
- 2) контактні дані;
- 3) інформацію про членство у Кредитній спілці або підстави набуття членства;
- 4) бажану суму кредиту;
- 5) строк користування кредитом;
- 6) мету кредитування;
- 7) спосіб отримання кредиту;
- 8) запропоноване забезпечення, якщо воно передбачається;
- 9) джерела погашення кредиту;
- 10) інформацію про наявні зобов'язання;
- 11) іншу інформацію, необхідну для первинного розгляду кредитної заявки та оцінки кредитного ризику.

3.6. Прийняття заяви / анкети здійснює працівник Кредитної спілки, відповідальний за прийняття та первинну підготовку кредитної заявки. Такий працівник у день прийняття заяви / анкети або не пізніше наступного робочого дня перевіряє:

- 1) наявність обов'язкових реквізитів заяви / анкети;
- 2) наявність підпису потенційного боржника або належного електронного підтвердження;
- 3) комплектність первинного пакета документів;
- 4) відповідність заявленої мети кредитування умовам кредитного продукту;
- 5) наявність інформації про джерела погашення кредиту;
- 6) наявність інформації про забезпечення, якщо воно передбачається;
- 7) наявність інформації, необхідної для первинної оцінки кредитної заявки.

3.7. Працівник, відповідальний за підготовку матеріалів кредитної справи, до винесення питання на розгляд Кредитного комітету:

- 1) перевіряє повноту пакета документів потенційного боржника;

- 2) звіряє копії документів з оригіналами, якщо документи подані на паперовому носії;
- 3) перевіряє належність електронних документів, якщо документи подані в електронній формі;
- 4) фіксує факт отримання документів;
- 5) перевіряє відповідність потенційного боржника вимогам членства / ознаці членства;
- 6) формує матеріали кредитної справи;
- 7) готує висновок / службову інформацію для Кредитного комітету;
- 8) забезпечує передачу матеріалів на розгляд Кредитного комітету після завершення необхідних перевірок.

3.8. Якщо подані документи або інформація є неповними, суперечливими, недостовірними, такими, що не можуть бути перевірені, або недостатніми для прийняття кредитного рішення, працівник, відповідальний за підготовку кредитної заявки, ініціює отримання додаткових документів / інформації. Повідомлення потенційному боржнику про необхідність надання додаткових документів / інформації здійснюється у спосіб, визначений Кредитною спілкою, не пізніше наступного робочого дня після виявлення такої недостатності.

3.9. До отримання необхідних документів / інформації питання не виноситься на розгляд Кредитного комітету, крім випадку розгляду питання про відмову в наданні кредиту на підставі наявних матеріалів або повернення матеріалів на доопрацювання.

3.10. Потенційний боржник для розгляду кредитної заявки подає мінімальний перелік документів / інформації, необхідних для ідентифікації, підтвердження членства / відповідності ознаці членства, оцінки платоспроможності, джерел погашення кредиту, майнового стану, мети кредитування та забезпечення:

- 1) заяву / анкету на отримання кредиту за формою Кредитної спілки;
- 2) паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу, а у випадках, передбачених законодавством, документ, що підтверджує місце проживання / перебування;
- 3) документ, що підтверджує реєстраційний номер облікової картки платника податків, або документ з відміткою про відмову від його отримання у випадках, передбачених законодавством України;
- 4) документи / інформацію щодо сімейного стану, якщо така інформація необхідна для оцінки платоспроможності, визначення джерел погашення кредиту або оформлення забезпечення;
- 5) документи / інформацію, що підтверджують доходи, джерела погашення кредиту, наявні зобов'язання та майновий стан потенційного боржника;
- 6) документи / інформацію щодо мети отримання кредиту, якщо кредит надається на визначене цільове призначення;
- 7) документи щодо предмета забезпечення, майнового поручителя або поручителя, якщо кредитний продукт передбачає забезпечення;
- 8) анкету поручителя та документи поручителя, необхідні для оцінки його платоспроможності, правового статусу та майнового стану, за наявності поручителя;
- 9) для фізичної особи-підприємця або юридичної особи - документи / інформацію щодо державної реєстрації, виду діяльності, фінансового стану, доходів / грошових потоків,

наявних зобов'язань, повноважень представника та інших даних, необхідних для оцінки платоспроможності та кредитного ризику;

10) інші документи / інформацію, необхідні для прийняття кредитного рішення, оцінки платоспроможності, перевірки кредитної історії, пов'язаності особи з Кредитною спілкою, наявності / відсутності конфлікту інтересів та дотримання вимог законодавства України і внутрішніх документів Кредитної спілки.

3.11. Кредитна спілка має право використовувати інформацію з бюро кредитних історій, Кредитного реєстру Національного банку України, державних реєстрів, відкритих джерел, внутрішніх баз даних та інших законних джерел для оцінки кредитоспроможності, кредитної історії, пов'язаності, наявності обмежень, забезпечення та кредитного ризику. Використання такої інформації здійснюється з дотриманням вимог законодавства України щодо персональних даних, таємниці фінансової послуги та доступу до відповідних реєстрів.

3.12. Оцінка платоспроможності та кредитного ризику здійснюється до ухвалення кредитного рішення та включає аналіз:

- 1) доходів / грошових потоків потенційного боржника;
- 2) боргового навантаження;
- 3) наявних зобов'язань;
- 4) джерел погашення кредиту;
- 5) кредитної історії;
- 6) мети кредитування;
- 7) строку кредиту;
- 8) забезпечення, якщо воно передбачене;
- 9) ділової репутації;
- 10) фінансового стану;
- 11) пов'язаності потенційного боржника з Кредитною спілкою;
- 12) наявності / відсутності конфлікту інтересів;
- 13) впливу кредитної операції на норматив Н3, норматив Н5, внутрішні ліміти кредитного ризику та показники ризик-апетиту.

3.13. Критеріями прийнятності для отримання кредиту є:

- 1) членство у Кредитній спілці або відповідність ознаці членства і набуття членства до надання кредиту;
- 2) відповідність кредитної заявки умовам кредитного продукту;
- 3) наявність достатньої інформації для оцінки кредитного ризику;
- 4) прийнятний рівень платоспроможності та боргового навантаження;
- 5) допустима кредитна історія;
- 6) законність та обґрунтованість мети кредитування;
- 7) достатність і прийнятність забезпечення, якщо воно передбачене продуктом;
- 8) дотримання нормативів Н3 та Н5, внутрішніх лімітів кредитного ризику та показників ризик-апетиту;

9) відсутність заборон або обмежень, визначених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, Кредитною політикою, рішеннями Наглядової ради або іншими внутрішніми документами Кредитної спілки.

3.14. Підставами для ухвалення позитивного рішення щодо надання кредиту є одночасне виконання таких умов:

- 1) потенційний боржник є членом Кредитної спілки або відповідає ознаці членства і набуває членство до моменту надання кредиту;
- 2) кредитна заявка відповідає затвердженому кредитному продукту, Кредитній політиці, цим Правилам та іншим внутрішнім документам Кредитної спілки;
- 3) Кредитна спілка отримала достатній пакет документів / інформації для ідентифікації потенційного боржника, оцінки його платоспроможності, джерел погашення, забезпечення та кредитного ризику;
- 4) результати оцінки платоспроможності підтверджують здатність потенційного боржника виконувати зобов'язання за кредитом на запропонованих умовах;
- 5) джерела погашення кредиту є зрозумілими, прийнятними та достатніми;
- 6) мета кредитування є законною, зрозумілою та відповідає умовам відповідного кредитного продукту;
- 7) кредитна історія потенційного боржника не свідчить про неприйнятний рівень кредитного ризику;
- 8) умови кредиту не призводять до порушення пруденційних нормативів, нормативів НЗ та Н5, внутрішніх лімітів кредитного ризику, лімітів щодо пов'язаних осіб та затвердженого ризик-апетиту;
- 9) забезпечення, якщо воно передбачене умовами кредитування, є прийнятним за видом, правовим статусом, вартістю, ліквідністю та можливістю звернення стягнення;
- 10) статус пов'язаності потенційного боржника, поручителя / майнового поручителя з Кредитною спілкою перевірений, а можливий конфлікт інтересів ідентифікований, врегульований або відсутній;
- 11) відсутні встановлені законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, Кредитною політикою або внутрішніми документами Кредитної спілки заборони для надання кредиту;
- 12) матеріали кредитної справи дають змогу Кредитному комітету ухвалити обґрунтоване кредитне рішення.

3.15. Підставами для відмови у наданні кредиту є, зокрема:

- 1) ненадання потенційним боржником документів / інформації, необхідних для розгляду кредитної заявки та оцінки кредитного ризику;
- 2) виявлення недостовірної, суперечливої або такої, що не може бути перевірена, інформації;
- 3) невідповідність потенційного боржника критеріям членства, критеріям прийнятності кредитування або умовам кредитного продукту;
- 4) недостатній рівень платоспроможності або неприйнятне боргове навантаження;
- 5) негативна кредитна історія, що може вплинути на здатність виконувати зобов'язання;
- 6) незаконна, незрозуміла або така, що не відповідає умовам кредитного продукту, мета кредитування;

- 7) неприйнятність або недостатність забезпечення, якщо забезпечення є обов'язковим для відповідного кредитного продукту;
- 8) ризик порушення нормативів НЗ та Н5, внутрішніх лімітів кредитного ризику, лімітів щодо пов'язаних осіб або ризик-апетиту;
- 9) наявність неврегульованого конфлікту інтересів;
- 10) наявність обмежень щодо операцій з пов'язаними особами;
- 11) наявність законодавчих заборон або обмежень, установлених нормативно-правовими актами Національного банку України;
- 12) наявність інших обставин, що можуть створити неприйнятний кредитний, комплаєнс, юридичний або репутаційний ризик для Кредитної спілки.

3.16. Підставами для повернення матеріалів на доопрацювання є, зокрема:

- 1) необхідність уточнення інформації щодо потенційного боржника, його доходів, майнового стану або джерел погашення;
- 2) необхідність отримання додаткових документів щодо забезпечення;
- 3) необхідність уточнення мети кредитування;
- 4) необхідність повторної або додаткової перевірки пов'язаності особи з Кредитною спілкою;
- 5) необхідність отримання висновку Головного ризик-менеджера, Головного комплаєнс-менеджера або іншої відповідальної особи в межах їх повноважень;
- 6) необхідність зміни запропонованих умов кредитування для приведення їх у відповідність до Кредитної політики, лімітів, ризик-апетиту або умов кредитного продукту;
- 7) наявність технічних помилок або неповноти матеріалів кредитної справи, які можуть бути усунені.

3.17. До прийняття кредитного рішення працівник, відповідальний за підготовку кредитної справи, перевіряє статус пов'язаності потенційного боржника, поручителя / майнового поручителя з Кредитною спілкою та наявність / відсутність конфлікту інтересів. За потреби матеріали додатково передаються Головному ризик-менеджеру та / або Головному комплаєнс-менеджеру для висновку в межах їх повноважень.

3.18. Кредити пов'язаним із Кредитною спілкою особам надаються лише на умовах, що не є більш сприятливими порівняно зі звичайними умовами надання аналогічних кредитів іншим особам, з дотриманням вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, Кредитної політики, внутрішніх лімітів та порядку ухвалення рішень. Особа, яка має конфлікт інтересів щодо кредитної заявки, не бере участі в ухваленні рішення за такою заявкою.

3.19. Матеріали кредитної заявки, що подаються на розгляд Кредитного комітету, повинні містити:

- 1) заяву / анкету потенційного боржника;
- 2) перелік отриманих документів;
- 3) інформацію про членство / відповідність ознаці членства;
- 4) результати ідентифікації потенційного боржника;
- 5) результати оцінки платоспроможності та кредитного ризику;

- 6) інформацію щодо доходів / грошових потоків, боргового навантаження та джерел погашення кредиту;
- 7) інформацію щодо кредитної історії;
- 8) висновок щодо мети кредитування;
- 9) інформацію щодо забезпечення, якщо забезпечення передбачене;
- 10) результати перевірки пов'язаності та конфлікту інтересів;
- 11) інформацію щодо впливу кредитної операції на норматив Н3, норматив Н5, внутрішні ліміти кредитного ризику та ризик-апетит;
- 12) проєкт істотних умов кредиту;
- 13) пропозицію щодо кредитного рішення;
- 14) за потреби - висновок Головного ризик-менеджера, Головного компласнс-менеджера або іншої відповідальної особи в межах її повноважень.

3.20. Кредитне рішення приймається Кредитним комітетом у порядку, встановленому Положенням про Кредитний комітет, Кредитною політикою та цими Правилами. Кредитний комітет має право ухвалити одне з таких рішень:

- 1) надати кредит на запропонованих умовах;
- 2) надати кредит на змінених умовах у межах затвердженого кредитного продукту та повноважень Кредитного комітету;
- 3) відмовити в наданні кредиту із зазначенням підстав такої відмови;
- 4) повернути матеріали на доопрацювання із зазначенням документів, інформації або уточнень, які необхідно надати для повторного розгляду;
- 5) передати питання на розгляд / погодження Наглядової ради або іншого уповноваженого органу, якщо це передбачено законодавством України, Статутом, Кредитною політикою, Декларацією схильності до ризиків або рішеннями Наглядової ради.

3.21. Кредитне рішення оформлюється протоколом Кредитного комітету або витягом із протоколу / іншим документом, визначеним внутрішніми документами Кредитної спілки. Кредитне рішення повинно містити істотні умови кредиту або посилання на документи, у яких вони визначені, зокрема:

- 1) суму кредиту або ліміт кредитування;
- 2) строк користування кредитом;
- 3) тип кредиту;
- 4) мету кредитування;
- 5) процентну ставку або порядок її визначення;
- 6) схему погашення;
- 7) спосіб видачі кредиту;
- 8) вимоги до забезпечення, якщо забезпечення передбачене;
- 9) додаткові умови, які має виконати потенційний боржник до видачі кредиту;
- 10) строк дії кредитного рішення;
- 11) умови, яких має дотримуватися позичальник протягом строку дії кредитного договору;

12) підстави для відмови, повернення матеріалів на доопрацювання або відкладення розгляду у разі прийняття відповідного рішення;

13) інформацію щодо осіб, які брали участь у прийнятті рішення, відповідно до внутрішніх документів Кредитної спілки.

3.22. Позитивне кредитне рішення не є самостійною підставою для видачі кредиту, якщо до моменту видачі кредиту:

- 1) не виконані умови, визначені кредитним рішенням;
- 2) не оформлено кредитний договір;
- 3) не оформлено договори забезпечення, якщо забезпечення передбачене;
- 4) не надано споживачу переддоговірну інформацію, якщо кредит є споживчим;
- 5) виявлено обставини, що забороняють видачу кредиту;
- 6) суттєво змінився рівень кредитного ризику;
- 7) виник ризик порушення нормативів НЗ та Н5, внутрішніх лімітів кредитного ризику або ризик-апетиту;
- 8) виник або не врегульований конфлікт інтересів;
- 9) виявлено недостовірність документів / інформації, на підставі яких ухвалювалося кредитне рішення.

3.23. У разі виявлення після ухвалення позитивного кредитного рішення обставин, що можуть вплинути на можливість видачі кредиту або рівень кредитного ризику, працівник, відповідальний за супроводження кредитної справи, невідкладно інформує Кредитний комітет, Головного ризик-менеджера та / або Головного комплаєнс-менеджера відповідно до характеру виявленої обставини. Кредитний комітет має право повторно розглянути питання та змінити, скасувати або підтвердити попереднє кредитне рішення в межах своїх повноважень.

3.24. Видача кредиту здійснюється лише після належного оформлення кредитного договору, договорів забезпечення, якщо вони передбачені, виконання умов кредитного рішення та перевірки відсутності заборон для видачі кредиту. Строк видачі кредиту визначається кредитним договором і починає обчислюватися після виконання умов, необхідних для видачі кредиту.

3.25. Особливості роботи зі споживачем до та під час надання споживчого кредиту, включаючи порядок розкриття інформації про реальну вартість кредиту, визначаються розділом 4 цих Правил.

3.26. Кредитні договори та договори забезпечення укладаються у письмовій формі на паперовому носії та / або, за наявності технічної можливості та затверджених внутрішніх процедур, у формі електронного документа з дотриманням вимог законодавства України щодо електронних документів, електронної ідентифікації, електронного підпису та електронної печатки.

3.27. Кредит може надаватися готівкою через касу Кредитної спілки або шляхом безготівкового перерахування коштів відповідно до заяви позичальника, умов договору та вимог законодавства України щодо готівкових і безготівкових розрахунків.

3.28. Проценти за користування кредитом нараховуються відповідно до умов кредитного договору, облікової політики та вимог законодавства України. Позичальник не зобов'язаний

сплачувати Кредитній спілці будь-які платежі, не зазначені у кредитному договорі або не передбачені законодавством України.

3.29. Після видачі кредиту Кредитна спілка здійснює супроводження кредиту, контроль своєчасності та повноти платежів, моніторинг виконання умов договору, стану забезпечення, кількості днів прострочення, змін у фінансовому стані позичальника, а також перегляд кредиту у випадках і порядку, визначених Кредитною політикою, Положенням щодо управління кредитним ризиком та іншими внутрішніми документами Кредитної спілки.

3.30. Підвиди кредитів, загальні умови їх надання, можливі строки, цільове призначення, схеми погашення, порядок видачі, види забезпечення та страхування визначаються Додатком № 6 до цих Правил і застосовуються з урахуванням Кредитної політики, рішень Наглядової ради, внутрішніх лімітів, ризик-апетиту та індивідуального кредитного рішення.

#### **4. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СПОЖИВАЧЕМ ДО ТА ПІД ЧАС НАДАННЯ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ, ВКЛЮЧАЮЧИ РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО РЕАЛЬНУ ВАРТІСТЬ КРЕДИТУ**

4.1. Цей розділ визначає порядок взаємодії Кредитної спілки зі споживачем до укладення договору про споживчий кредит, під час укладення такого договору, видачі кредиту та користування споживчим кредитом, включаючи порядок розкриття інформації про реальну річну процентну ставку, загальну вартість кредиту для споживача, загальні витрати за споживчим кредитом, графік платежів, додаткові та/або супутні послуги третіх осіб, наслідки прострочення та права споживача.

4.2. Взаємодія зі споживачем здійснюється з дотриманням таких принципів:

- 1) надання споживачу повної, достовірної, актуальної, зрозумілої та своєчасної інформації;
- 2) надання інформації до укладення договору в обсязі, достатньому для прийняття споживачем усвідомленого рішення щодо отримання або відмови від отримання споживчого кредиту;
- 3) недопущення приховування, викривлення або ускладнення сприйняття інформації про вартість кредиту;
- 4) розкриття всіх істотних умов кредитування до підписання договору;
- 5) документальне підтвердження факту і дати надання споживачу переддоговірної інформації;
- 6) відповідність умов договору про споживчий кредит інформації, наданій споживачу до укладення договору, з урахуванням фактичного кредитного рішення;
- 7) збереження підтвердних документів у матеріалах кредитної справи.

4.3. Відповідальним за надання споживачу переддоговірної інформації є працівник Кредитної спілки, який здійснює прийняття та первинну підготовку кредитної заявки / працівник, відповідальний за надання кредиту, у межах своїх функціональних обов'язків.

4.4. Контроль за дотриманням порядку розкриття інформації споживачу здійснюють Голова Правління, Головний комплаєнс-менеджер та інші відповідальні особи Кредитної спілки в межах їх повноважень.

4.5. На етапі первинної консультації працівник Кредитної спілки з'ясовує потребу споживача, бажану суму кредиту, строк користування кредитом, мету кредитування, очікуваний спосіб отримання кредиту, джерела погашення, наявність забезпечення, потребу в додаткових та/або супутніх послугах, а також пояснює споживачу загальні умови відповідного кредитного продукту.

4.6. До укладення договору про споживчий кредит Кредитна спілка надає споживачу паспорт споживчого кредиту за стандартизованою формою, наведеною в Додатку № 1 до цих Правил, а також іншу інформацію, передбачену законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми документами Кредитної спілки.

4.7. Паспорт споживчого кредиту заповнюється за конкретним кредитним продуктом та конкретними умовами, що пропонуються споживачу, з урахуванням суми кредиту, строку кредитування, процентної ставки, способу видачі, схеми погашення, забезпечення, додаткових та/або супутніх послуг і платежів, які є обов'язковими для укладення договору або отримання кредиту.

4.8. До укладення договору про споживчий кредит споживачу розкривається щонайменше така інформація:

- 1) найменування та контактні дані Кредитної спілки;
- 2) інформація про кредитного посередника, якщо кредит пропонується із залученням кредитного посередника;
- 3) тип кредиту;
- 4) мета отримання кредиту;
- 5) загальний розмір кредиту;
- 6) строк кредитування;
- 7) порядок і спосіб надання кредиту;
- 8) тип процентної ставки;
- 9) розмір процентної ставки;
- 10) порядок погашення кредиту;
- 11) необхідність забезпечення, якщо воно передбачене;
- 12) необхідність отримання додаткових та/або супутніх послуг;
- 13) реальна річна процентна ставка;
- 14) орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача;
- 15) загальні витрати за споживчим кредитом;
- 16) перелік платежів, включених до загальних витрат;
- 17) кількість, розмір і періодичність платежів;
- 18) графік платежів або порядок формування графіка платежів;
- 19) право споживача на дострокове повернення кредиту;
- 20) право споживача на відмову від договору про споживчий кредит у випадках і порядку, визначених законом;
- 21) наслідки невиконання або неналежного виконання зобов'язань за договором.

4.9. Для цілей цих Правил інформація про реальну вартість споживчого кредиту включає інформацію про реальну річну процентну ставку, загальну вартість кредиту для споживача, загальні витрати за споживчим кредитом, суму процентів, комісій, платежів за додаткові та/або супутні послуги, якщо такі платежі є обов'язковими для укладення договору або отримання кредиту, а також графік платежів або порядок погашення кредиту.

4.10. Загальна вартість кредиту для споживача розкривається у грошовому виразі та повинна давати споживачу можливість зрозуміти загальний обсяг його зобов'язань за кредитом

протягом усього строку користування кредитом за умовами, запропонованими Кредитною спілкою.

4.11. Реальна річна процентна ставка розкривається споживачу до укладення договору про споживчий кредит. Під час розкриття реальної річної процентної ставки Кредитна спілка зазначає, що її значення розраховується на підставі умов кредитування, запропонованих споживачу, та припущень, передбачених законодавством України і паспортом споживчого кредиту.

4.12. Якщо зміна способу видачі кредиту, строку кредитування, суми кредиту, схеми погашення, забезпечення, додаткових та/або супутніх послуг або інших умов може вплинути на реальну річну процентну ставку чи орієнтовну загальну вартість кредиту для споживача, Кредитна спілка доводить цю інформацію до відома споживача до укладення договору.

4.13. Якщо для укладення договору про споживчий кредит, отримання кредиту, оформлення забезпечення, страхування предмета забезпечення або виконання інших умов кредитування необхідні додаткові та/або супутні послуги третіх осіб, Кредитна спілка до укладення договору повідомляє споживача про:

- 1) вид такої послуги;
- 2) економічну сутність послуги;
- 3) чи є така послуга обов'язковою для укладення договору або отримання кредиту;
- 4) особу, яка надає таку послугу, якщо така особа відома Кредитній спілці;
- 5) орієнтовну або фактичну вартість такої послуги, якщо така інформація відома Кредитній спілці;
- 6) порядок оплати такої послуги;
- 7) вплив відповідного платежу на загальні витрати за споживчим кредитом, якщо такий платіж включається до загальних витрат відповідно до законодавства України.

4.14. Працівник Кредитної спілки пояснює споживачу різницю між процентною ставкою, реальною річною процентною ставкою, загальною вартістю кредиту для споживача та загальними витратами за споживчим кредитом у межах інформації, яка надається Кредитною спілкою до укладення договору.

4.15. До укладення договору споживачу надається графік платежів або інформація про порядок погашення кредиту, що дає змогу визначити кількість платежів, їх розмір, періодичність внесення, строки сплати, суму основного боргу, процентів та інших платежів, якщо такі передбачені умовами кредитування.

4.16. Якщо за умовами кредитного продукту графік платежів не може бути визначений як фіксований на момент укладення договору, Кредитна спілка надає споживачу інформацію про порядок погашення кредиту, порядок нарахування процентів, порядок визначення платежів і фактори, які можуть впливати на фактичний розмір майбутніх платежів.

4.17. До укладення договору споживачу розкривається інформація про наслідки прострочення виконання зобов'язань, включаючи можливі проценти / платежі за простроченою заборгованістю, штрафи / пеню за наявності та в межах законодавства України, можливість звернення стягнення на забезпечення, можливість передачі інформації до бюро кредитних історій / Кредитного реєстру Національного банку України у випадках і порядку, визначених законодавством України.

4.18. Факт надання споживачу паспорта споживчого кредиту, переддоговірної інформації, графіка платежів та іншої інформації, передбаченої законодавством України, фіксується в матеріалах кредитної справи шляхом:

- 1) підпису споживача на паспорті споживчого кредиту та/або іншому документі;
- 2) електронного підтвердження отримання інформації, якщо документи надаються в електронній формі;
- 3) іншого способу, що дає змогу підтвердити факт, дату та зміст наданої споживачу інформації.

4.19. Укладення договору про споживчий кредит не допускається, якщо споживачу не надано паспорт споживчого кредиту та іншу переддоговірну інформацію, передбачену законодавством України, або якщо Кредитна спілка не має підтвердження факту надання такої інформації.

4.20. До підписання договору про споживчий кредит працівник Кредитної спілки перевіряє відповідність істотних умов договору кредитному рішення, паспорту споживчого кредиту, графіку платежів, умовам кредитного продукту та інформації, наданій споживачу до укладення договору.

4.21. Якщо після надання паспорта споживчого кредиту, але до укладення договору, змінюються істотні умови кредитування, що впливають на реальну річну процентну ставку, орієнтовну загальну вартість кредиту для споживача, графік платежів або обсяг зобов'язань споживача, Кредитна спілка оновлює відповідну інформацію та повторно надає споживачу актуальну інформацію до укладення договору.

4.22. Під час укладення договору про споживчий кредит Кредитна спілка забезпечує надання споживачу примірника договору та додатків до нього, включаючи графік платежів, договори забезпечення за наявності, інші документи, що є невід'ємною частиною договору, або забезпечує доступ до таких документів у спосіб, визначений договором та законодавством України.

4.23. Видача споживчого кредиту здійснюється лише після:

- 1) ухвалення позитивного кредитного рішення;
- 2) надання споживачу всієї переддоговірної інформації;
- 3) документального підтвердження отримання споживачем паспорта споживчого кредиту;
- 4) укладення договору про споживчий кредит;
- 5) укладення договорів забезпечення, якщо забезпечення передбачене;
- 6) виконання умов кредитного рішення, які повинні бути виконані до видачі кредиту;
- 7) перевірки відсутності обставин, що забороняють видачу кредиту.

4.24. Під час користування споживчим кредитом Кредитна спілка здійснює супроводження договору та надання споживачу інформації у випадках і порядку, визначених законодавством України, договором і внутрішніми документами Кредитної спілки.

4.25. Під час користування споживчим кредитом Кредитна спілка здійснює:

- 1) облік заборгованості споживача;
- 2) контроль своєчасності та повноти платежів;
- 3) моніторинг виконання умов договору;
- 4) моніторинг стану забезпечення, якщо кредит забезпечений;

- 5) фіксацію кількості днів прострочення;
- 6) надання споживачу інформації щодо стану заборгованості у випадках і порядку, визначених законом та договором;
- 7) інформування споживача про прострочення, наслідки прострочення та можливі способи врегулювання заборгованості;
- 8) розгляд звернень споживача щодо умов кредиту, графіка платежів, дострокового погашення, реструктуризації або іншої взаємодії за договором.

4.26. У разі звернення споживача щодо дострокового повного або часткового повернення кредиту Кредитна спілка надає інформацію про порядок такого повернення, суму заборгованості, порядок зарахування платежу та подальший порядок виконання договору відповідно до законодавства України і договору.

4.27. У разі зміни умов договору про споживчий кредит Кредитна спілка до укладення відповідної додаткової угоди або до набрання змінами чинності у випадках, передбачених законом, надає споживачу інформацію про зміст змін, їх вплив на суму платежів, строк кредитування, загальну вартість кредиту для споживача, реальну річну процентну ставку, графік платежів та інші істотні умови, якщо такі показники змінюються.

4.28. Якщо для зміни умов договору потрібна згода споживача, мовчання або ненадання відповіді не вважається згодою, крім випадків, прямо передбачених законом. Підтвердження згоди споживача на зміну умов договору зберігається в матеріалах кредитної справи.

4.29. У разі виникнення простроченої заборгованості Кредитна спілка взаємодіє зі споживачем у спосіб, що відповідає законодавству України, договору, внутрішнім документам Кредитної спілки, вимогам щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та етичної поведінки.

4.30. Кредитна спілка не має права вимагати від споживача сплати платежів, комісій, штрафів, пені або інших сум, які не передбачені договором про споживчий кредит, законодавством України або не були належним чином розкриті споживачу відповідно до вимог законодавства України.

4.31. Документи, що підтверджують надання споживачу інформації до укладення договору, під час укладення договору та під час користування споживчим кредитом, зберігаються у кредитній справі. До таких документів належать, зокрема, паспорт споживчого кредиту, підтвердження його отримання, графік платежів, примірник договору, додаткові угоди, повідомлення споживачу, звернення споживача та відповіді на них, документи щодо зміни умов договору, дострокового погашення, прострочення або реструктуризації.

4.32. Головний комплаєнс-менеджер у межах комплаєнс-функції здійснює контроль за дотриманням вимог щодо розкриття інформації споживачу, захисту прав споживачів фінансових послуг, недопущення недобросовісної практики та належного документування взаємодії зі споживачем.

4.33. Головний ризик-менеджер у межах функції управління ризиками враховує інформацію щодо якості обслуговування споживчих кредитів, простроченої заборгованості, реструктуризацій, скарг / звернень споживачів та інших обставин, які можуть впливати на кредитний ризик і профіль ризику Кредитної спілки.

4.34. Голова Правління організовує застосування цього порядку в операційній діяльності Кредитної спілки, забезпечує доведення його до відома працівників, які працюють зі

споживачами, та організацію зберігання документальних підтверджень взаємодії зі споживачем.

4.35. Недотримання вимог цього розділу вважається порушенням цих Правил і підлягає розгляду відповідно до внутрішніх процедур Кредитної спілки з урахуванням характеру порушення, його впливу на права споживача, кредитний ризик, комплаєнс-ризик та репутацію Кредитної спілки.

## **5. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

5.1. За кожним кредитом Кредитна спілка формує кредитну справу у паперовій та / або електронній формі. Кредитна справа повинна містити документи та інформацію, необхідні для підтвердження прийняття кредитної заявки, оцінки платоспроможності, ухвалення кредитного рішення, укладення та виконання договору, видачі кредиту, супроводження, моніторингу, погашення, реструктуризації, стягнення або списання заборгованості.

5.2. До кредитної справи включаються заява / анкета, документи потенційного боржника, документи поручителя / майнового поручителя за наявності, документи щодо забезпечення, підтвердження надання переддоговірної інформації, паспорт споживчого кредиту, висновки / службові матеріали, кредитне рішення, договори, графіки платежів, платіжні документи, листування, матеріали моніторингу та інші документи, що формуються під час кредитного процесу.

5.3. Документи у паперовій формі зберігаються у робочих приміщеннях або спеціально визначених місцях з обмеженим доступом, у шафах, сейфах або інших місцях, що забезпечують їх збереження, захист від пошкодження, втрати, несанкціонованого доступу або вилучення.

5.4. Електронні документи, електронні копії документів та інформація в інформаційних системах зберігаються із забезпеченням цілісності, доступності, захисту від несанкціонованого доступу, можливості відтворення змісту документа та ідентифікації дати його створення / отримання / зміни.

5.5. Доступ до кредитних справ і документів, пов'язаних з наданням фінансових послуг, надається лише працівникам та органам Кредитної спілки в межах їх повноважень, а також іншим особам у випадках, прямо передбачених законодавством України.

5.6. Вилучення оригіналів документів із кредитної справи не допускається, крім випадків, установлених законодавством України. Тимчасове переміщення, копіювання або вилучення документів фіксується у спосіб, визначений внутрішніми документами Кредитної спілки.

5.7. Кредитні справи, договори та документи, пов'язані з наданням фінансових послуг, зберігаються протягом строку дії договору та не менше п'яти років після повного виконання або припинення зобов'язань, якщо законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами архівного зберігання або внутрішніми документами Кредитної спілки не встановлено більш тривалий строк зберігання.

5.8. Документи з питань фінансового моніторингу, ідентифікації та верифікації клієнтів, а також документи, що містять персональні дані, зберігаються та обробляються з дотриманням спеціальних вимог законодавства України щодо фінансового моніторингу, захисту персональних даних, таємниці фінансової послуги та внутрішніх документів Кредитної спілки.

5.9. Копії документів, що подаються до Національного банку України або іншого уповноваженого органу, повинні бути повними, достовірними, належної якості та такими, що дають змогу прочитати всі зазначені в них відомості.

5.10. Після закінчення строків оперативного зберігання документи передаються до архівного зберігання або знищуються у порядку, визначеному законодавством України, номенклатурою справ та внутрішніми документами Кредитної спілки.

## **6. КОНТРОЛЬ, ПЕРЕГЛЯД ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

6.1. Наглядова рада затверджує ці Правила, додатки до них, зміни та нові редакції Правил, а також здійснює контроль за відповідністю Правил стратегії, плану діяльності, профілю ризику, системі управління та вимогам законодавства України.

6.2. Голова Правління як одноосібний виконавчий орган організовує виконання цих Правил, забезпечує застосування затверджених форм документів, організацію кредитного процесу, зберігання документів та доведення Правил до відома працівників, які беруть участь у наданні фінансових послуг.

6.3. Головний ризик-менеджер у межах функції управління ризиками здійснює методологічну підтримку щодо застосування вимог цих Правил у частині оцінки кредитного ризику, критеріїв прийнятності, лімітів, ризик-апетиту, моніторингу та ескалації відхилень.

6.4. Головний комплаєнс-менеджер у межах комплаєнс-функції здійснює контроль за дотриманням вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів, вимог щодо запобігання конфлікту інтересів, операцій з пов'язаними особами, захисту прав споживачів та етичної поведінки.

6.5. Кредитний комітет приймає кредитні рішення в межах повноважень, визначених Статутом, Положенням про Кредитний комітет, Кредитною політикою, цими Правилами та іншими внутрішніми документами Кредитної спілки.

6.6. Головний внутрішній аудитор у межах функції внутрішнього аудиту здійснює незалежну оцінку ефективності системи внутрішнього контролю, процесу надання фінансових послуг, управління кредитним ризиком і дотримання цих Правил відповідно до плану внутрішнього аудиту.

6.7. Працівники Кредитної спілки несуть відповідальність за повноту, достовірність і своєчасність виконання дій, покладених на них цими Правилами, посадовими інструкціями та іншими внутрішніми документами Кредитної спілки.

6.8. У разі виявлення порушення цих Правил, ризику порушення вимог законодавства України, внутрішніх лімітів, конфлікту інтересів, ознак недостовірності документів або суттєвого підвищення кредитного ризику працівник, який виявив такий факт, невідкладно інформує безпосереднього керівника, Головного ризик-менеджера та / або Головного комплаєнс-менеджера відповідно до характеру порушення.

6.9. Правила переглядаються не рідше одного разу на рік, а також позачергово у разі змін законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, Статуту, плану діяльності, кредитних продуктів, організаційної структури, профілю ризику або за результатами перевірок / внутрішнього аудиту / рішень Наглядової ради.

6.10. Ініціювання перегляду Правил може здійснювати Голова Правління, Наглядова рада, Головний ризик-менеджер, Головний комплаєнс-менеджер, Головний внутрішній аудитор або інша уповноважена особа в межах своїх повноважень.

## **7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Ці Правила набувають чинності з дати їх затвердження Наглядовою радою, якщо рішенням Наглядової ради не встановлено інший строк набрання чинності.

7.2. З дати набрання чинності цими Правилами попередня редакція Внутрішніх правил про надання фінансових послуг втрачає чинність.

7.3. Зміни до Правил та додатків до них затверджуються Наглядовою радою шляхом викладення Правил у новій редакції або затвердження окремих змін відповідно до внутрішніх процедур Кредитної спілки.

7.4. Додатки є невід'ємною частиною цих Правил.

### **Додатки:**

- 1) Додаток № 1. Паспорт споживчого кредиту. Інформація, яка надається споживачу до укладення договору про споживчий кредит (стандартизована форма).
- 2) Додаток № 2. Примірний кредитний договір .
- 3) Додаток № 3. Примірний кредитний договір відновлювальної кредитної лінії .
- 4) Додаток № 4. Примірний кредитний договір.
- 5) Додаток № 5. Примірний кредитний договір відновлювальної кредитної лінії.
- 6) Додаток № 6. Підвиди кредитів членам Кредитної спілки.