

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням Спостережної ради
Кредитної Спілки
«ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА»
Протокол N 320
від "15" листопада 2023 р.

Голова Спостережної ради
Мироненко Н.В.

ПОЛОЖЕННЯ
про інформаційне забезпечення КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ "ФІНАНСОВА
ПІДТРИМКА" споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування

/нова редакція/

м. Харків

«15» листопада 2023 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Це Положення розроблено відповідно до вимог Законів України “Про Національний банк України”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, “Про споживче кредитування”, “Про рекламу”, Постанови Національного банку України №100 від 05.10.2021 року, Постанови Національного банку України №130 від 18.10.2023 р.

2. Це Положення визначає мінімальний обсяг інформації, яка надається Кредитною Спілкою «Фінансова Підтримка» (далі – Фінансова Установа) споживачу про умови та порядок надання споживчих кредитів фінансовою установою, яка відповідно до законодавства України має право надавати відповідну фінансову послугу, порядок розкриття нею такої інформації та перелік ознак, які можуть свідчити, що спосіб викладення інформації про умови надання фінансових послуг фінансовою установою під час поширення реклами ускладнює її візуальне та/або аудіальне сприйняття.

3. Терміни, що використовуються в цьому Положенні, уживаються в такому значенні:

- 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 цим Положенням, шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті фінансової установи, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами фінансової установи;
- 2) **істотна характеристика послуги з надання споживчого кредиту** – відомості та/або дані про послугу з надання споживчого кредиту, визначені цим Положенням;
- 3) **калькулятор** – інструмент, що розміщується на власному веб-сайті фінансової установи для розрахунку витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням вибраних споживачем умов цієї послуги;
- 4) **недостовірна інформація про діяльність фінансової установи у сфері споживчого кредитування** – інформація, яка надається споживачу фінансової послуги, не відповідає дійсності [містить відомості або вказує на події (факти), яких не існувало взагалі або які існували, але відомості про них не відповідають дійсності], неповна чи перекручена інформація про діяльність фінансової установи у сфері споживчого кредитування;
- 5) **неповна інформація про діяльність фінансової установи у сфері споживчого кредитування** – недостатня порівняно із законодавством України за обсягом або повнотою інформація про діяльність фінансової установи у сфері споживчого кредитування, яка вводить

або може ввести споживача в оману щодо прийняття рішення про отримання споживчого кредиту, включно через незабезпечення інформацією, що надається споживачу, правильного розуміння суті фінансової послуги;

б) **основний текст реклами** - текст, що розміщено на рекламному макеті між заголовком/підзаголовком та реквізитами рекламодавця або під заголовком/підзаголовком у разі розміщення реквізитів рекламодавця на початку рекламного макета чи на полях рекламної площини;

7) **перекручення інформації про діяльність фінансової установи у сфері споживчого кредитування** – перебільшення чи применшення інформації, що надається споживачу, про діяльність фінансової установи у сфері споживчого кредитування, яке вводить або може ввести споживача в оману щодо прийняття рішення про отримання споживчого кредиту, включно через незабезпечення інформацією, що надається споживачу, правильного розуміння суті фінансової послуги;

8) **поширення недостовірної інформації про діяльність фінансової установи у сфері споживчого кредитування** – розміщення безпосередньо фінансовою установою або на замовлення фінансової установи на власному вебсайті фінансової установи та/або в рекламі інформації, яка є недостовірною;

9) **реквізити рекламодавця** - довідкова інформація про рекламодавця та його відокремлені підрозділи, яка міститься в рекламному повідомленні та є контактною інформацією. До реквізитів рекламодавця належать такі відомості про рекламодавця та його відокремлені підрозділи: адреса, телефон/факс, електронна пошта, мобільний застосунок, вебсайт, графік роботи, контактна особа, дозволи, ліцензії, свідоцтва, сертифікати;

10) **реklamний макет** - графічне, візуальне (анімаційне), звукове оформлення повідомлення про фінансову установу, її діяльність та фінансові послуги, що поширюється споживачам реклами в друкованій або електронній формі;

11) **система дистанційного обслуговування** - сукупність каналів дистанційного електронного обслуговування [телефон, месенджер, банкомат, пристрій з функцією приймання готівки (cash-in), мобільний застосунок, мережа Інтернет та інші засоби, пов'язані з електронною комунікаційною мережею], які без одночасної фізичної присутності споживача та надавача послуг забезпечують надання споживачу фінансових, платіжних або інших послуг.

Інші терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених Законами України “Про споживче кредитування”, “Про рекламу”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, “Про звернення громадян”, іншими актами законодавства України.

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

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

6. Фінансова установа 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).

7. Фінансова установа під час інформування споживача на власному вебсайті про послугу з надання споживчого кредиту забезпечує розміщення попереджень про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою або невиконання ними обов'язків згідно з договором про споживчий кредит на кожній вебсторінці вебсайту з інформацією про таку послугу та умови її надання у вигляді текстового блоку (абзаців), наступного (наступних) за умовами послуги.

Фінансова установа під час розповсюдження в будь-якій формі та в будь-який спосіб, крім рекламного макета, інформації про послугу з надання споживчого кредиту на вебсайті, який не є власним вебсайтом фінансової установи (далі - реклама на іншому вебсайті), забезпечує розміщення одразу під такою інформацією гіперпосилання на попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування цією фінансовою послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, що розміщені на власному вебсайті фінансової установи.

Розміщення попереджень на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання фінансової послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про фінансову установу як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), в окремому документі (файлі), включно з тим, що додається до вебсторінки з інформацією про послугу, а також на інших вебсторінках і в документах (файлах), які напряму та безпосередньо не стосуються відповідної фінансової послуги, не є виконанням вимоги, передбаченої в абзаці першому цього пункту.

8. Фінансова установа має право на власний розсуд використовувати попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування послугою з надання споживчого кредиту або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит у рекламному макеті.

9. Фінансова установа під час розміщення попереджень відповідно до цього Положення використовує таке виділення текстового блоку (абзаців):

1) зазначення тексту в рамці та

2) напівжирний шрифт, гарнітура та розмір якого ідентичні гарнітурі та розміру шрифту тексту інформування споживача про умови надання послуги споживчого кредиту.

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

11. Фінансова установа 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.

12. Фінансова установа 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:

1) щодо послуги з надання споживчого кредиту:

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

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

13. Фінансова установа під час поширення (розкриття) інформації споживачу про умови послуги з надання споживчого кредиту в будь-якій формі та в будь-який спосіб не повинна вводити 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.

Кожна з умов послуги з надання споживчого кредиту, зазначених вище, викладається в основному тексті реклами або вебсторінки вебсайту однаковими гарнітурою, кольором і розміром шрифту, незалежно від форми її подання (текст, зображення, елемент зображення).

Гарнітура, колір і розмір шрифту умов послуги з надання споживчого кредиту повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору та розміру шрифту, якими на рекламному макеті або на відповідній вебсторінці викладені процентні ставки, будь-які дані, що стосуються витрат споживача за споживчим кредитом, або інша інформація про послугу, яку розміщено в межах основного тексту.

Слоган, заголовок/підзаголовок реклами можуть містити зазначені вище умови послуги з надання споживчого кредиту, викладені в повному обсязі та однаковими гарнітурою, кольором і розміром шрифту.

Істотні характеристики фінансової послуги не можуть додаватися до реквізитів рекламодавця.

Цифрове значення істотної характеристики послуги з надання споживчого кредиту, включаючи цифри ліворуч та праворуч від десяткової коми, викладається єдиними гарнітурою, кольором і розміром шрифту.

2. ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ РОЗМІЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ НА ВЛАСНОМУ ВЕБ-САЙТІ ТА В РЕКЛАМІ НА ІНШОМУ ВЕБ-САЙТІ

14. Фінансова установа під час розміщення на власному веб-сайті 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 (за їх наявності);

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 супровідних послуг фінансової установи, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України;

6) гіперпосилання на веб сторінку фінансової установи, де розміщено умови 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) повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем фінансової установи про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в системі дистанційного обслуговування фінансової установи;

11) про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (уключаючи витяги з них);

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

15. Фінансова установа розміщує інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, включаючи послуги з надання мікрокредиту, на власному вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання такої послуги за формою, наведеною в додатках 1-3 до цього 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).

16. Фінансовій установі забороняється розміщувати 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 установа як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), а також на інших вебсторінках і в інших документах (файлах), які напряму та безпосередньо не стосуються відповідної фінансової послуги.

Фінансова установа зобов’язана забезпечувати актуальність документа (файла) із назвою “Істотні характеристики послуги” відповідно до чинних умов споживчого кредиту/мікрокредиту та на вимогу споживача безкоштовно надати йому редакцію такого документа (файла), чинну на зазначену споживачем дату за останніх три роки, що передували такій вимозі.

17. Фінансова установа на власному веб-сайті 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.

18. Фінансова установа розміщує на власному веб-сайті безпосередньо на сторінці з інформацією про послугу калькулятор/калькулятори для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням супровідних послуг фінансової установи, кредитних посередників і третіх осіб, уключно з податковими платежами та зборами з урахуванням вимог законодавства України.

Фінансова установа 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.

Фінансова установа під час надання відповідно до цього Положення інформації про вартість супровідних послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості супровідних послуг за послугою з надання споживчого кредиту, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг. Фінансова установа, якщо немає інформації про вартість супровідних послуг третіх осіб, що є обов’язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації має право зазначити вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами про споживчий кредит, які вже укладені фінансовою установою 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.

19. Фінансова установа 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 супровідні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], гривень;

-загальну вартість кредиту для споживача, гривень;

-реальну річну процентну ставку, відсотків річних;

20. Фінансова установа 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.

21. Фінансова установа не здійснює публічної пропозиції щодо укладення кредитного договору при наданні послуг зі споживчого кредитування.

22. Фінансова установа розміщує на всіх вебсторінках, на яких здійснюється дія з електронними платіжними засобами, безпосередньо над блоком, в якому зазначаються реквізити електронного платіжного засобу, попередження з текстом “Зазначаючи реквізити електронного платіжного засобу (платіжної картки) на цьому вебсайті для здійснення будь-якої дії, як-от авторизації/ідентифікації особи, заповнення відповідної реєстраційної форми (реєстрації на вебсайті), додавання платіжної картки в особистому кабінеті (активація/реєстрація платіжної картки), для безготівкового перерахування коштів на рахунок, списання коштів із рахунку (погашення кредиту), позичальник усвідомлює, що ці реквізити зберігатимуться кредитодавцем або особою, з якою в кредитодавця є договірні відносини, та можуть використовуватися для списання коштів з рахунку для погашення вимог за договором про споживчий кредит. У разі настання такого списання позичальник має право в односторонньому порядку відмовитися або припинити списання коштів у визначеному договором порядку”.

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.

3. ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ ПОШИРЕННЯ РЕКЛАМИ

23. Фінансовій установі забороняється під час інформування споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне та/або аудіальне сприйняття.

24. Ознаками, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне та/або аудіальне сприйняття, є використання:

1) приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (включаючи абрєвіатури), 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) фону тексту реклами, колір якого є однаковим з кольором тексту реклами, або використання як фону для тексту малюнків, фотографій або інших аналогічних зображень;

9) звукового супроводу реклами, зміст якого суперечить або не відповідає змісту, візуалізованому в будь-якій формі в такій рекламі.;

ІНФОРМАЦІЯ

про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту (без застави) (ця інформація містить загальні умови надання фінансовою установою послуг споживчого кредитування та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки фінансовою установою кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від споживача інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаватимуться споживачу до укладення договору у формі паспорта споживчого кредиту)

I. Загальна інформація

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення фінансовою установою
1	2	3
1	I. Інформація про фінансову установу	
2	Найменування	
3	Номер і дата видачі ліцензії/свідоцтва	
4	Адреса	
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса власного веб-сайтам	
8	II. Основні умови споживчого кредиту	
9	Мета отримання кредиту	
10	Цільова група споживачів	

11	Сума/ліміт кредиту, грн	
12	Строк кредитування, дн./міс./р.	
13	Процентна ставка, відсотки річних	
14	Тип процентної ставки (фіксована/змінювана)	
15	Реальна річна процентна ставка, відсотки річних	
16	Комісії та інші платежі за кредитом (за наявності), грн.	
17	Розмір власного платежу споживача (за наявності), відсотки від суми кредиту	
18	Спосіб надання кредиту	
19	Умови автоматичного продовження строку дії кредитного договору	
20	Забезпечення виконання зобов'язань порукою	
21	III. Інформація про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту для споживача	
22	Загальні витрати за кредитом [включаючи відсотки за користування кредитом, комісії фінансової установи та інші витрати споживача на супровідні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], грн	
23	Орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	
24	IV. Порядок повернення споживчого кредиту	
25	Періодичність погашення:	
26	суми кредиту	

27	відсотків, комісій та інших платежів за користування кредитом	
28	Схема погашення	
29	Гіперпосилання на веб сторінку фінансової установи, де зазначені способи погашення кредиту, за наявності	
30	Попередження: споживач повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України	
31	V. Можливі наслідки в разі невиконання споживачем обов'язків за договором	
32	Відповідальність за прострочення виконання та/або невиконання умов договору [уключаючи неустойку (штраф, пеню)]	
33	Інші заходи:	
34	право фінансової установи у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання	
35	унесення інформації до кредитного бюро, формування негативної кредитної історії, що може враховуватися фінансовою установою під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому	
36	VI. Права споживача згідно із законодавством України	
37	До укладення договору:	
38	отримання від фінансової установи пояснень з метою оцінки договору з огляду на потреби та фінансовий стан споживача	
39	безкоштовне отримання на вимогу споживача копії проекту договору в електронному вигляді, крім випадків, коли фінансова установа не бажає продовжувати процес укладення договору зі споживачем	
40	звернення до фінансової установи щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності споживача, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій	
41	Після укладення договору:	

42	відмова від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів з дня укладення цього договору (у разі відмови від такого договору споживач сплачує відсотки за період із дня одержання коштів до дня їх повернення за процентною ставкою, установленою цим договором, та вчиняє інші дії, передбачені Законом України "Про споживче кредитування" або договором)	
43	Обов'язковою умовою для укладення договору щодо отримання споживчого кредиту є згода споживача на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій	
44	VII. Подання споживачем звернення та терміни його розгляду	
45	До фінансової установи:	
46	перелік контактних даних фінансової установи зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів або	
47	до Національного банку України:	
48	перелік контактних даних розміщено в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів, або	
49	до суду:	
50	споживач звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	

ІНФОРМАЦІЯ
про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту (під заставу) (ця інформація містить загальні умови надання фінансовою установою послуг споживчого кредитування та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки фінансовою установою кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від споживача інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаватиметься споживачу до укладення договору у формі паспорта споживчого кредиту)

I. Загальна інформація

Таблиця

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення фінансовою установою
1	2	3
1	I. Інформація про фінансову установу	
2	Найменування	
3	Номер і дата видачі ліцензії/свідоцтва	
4	Адреса	
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса власного вебсайта	
8	II. Основні умови споживчого кредиту	
9	Мета отримання кредиту	

10	Цільова група споживачів	
11	Сума/ліміт кредиту, грн	
12	Строк кредитування, міс./р.	
13	Процентна ставка, відсотки річних	
14	Тип процентної ставки (фіксована/змінювана)	
15	Реальна річна процентна ставка, відсотки річних	
16	Комісії та інші платежі за кредитом (за наявності), грн	
17	Розмір власного платежу споживача (за наявності), відсотки від суми кредиту	
18	Спосіб надання кредиту	
19	Забезпечення виконання зобов'язань порукою	
20	III. Інформація про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту для споживача	
21	Загальні витрати за кредитом [уключаючи відсотки за користування кредитом, комісії фінансової установою та інші витрати споживача на супровідні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], грн	
22	Орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	
23	IV. Забезпечення за споживчим кредитом	
24	Застава	(Так)

25	Вид застави	
26	Орієнтовна мінімальна ринкова вартість рухомого майна, потрібна для отримання кредиту на суму, зазначену в колонці 3 рядка 11 таблиці (якщо застосовується)	(Зазначити відповідні суми, грн)
27	Наявність пропорційної залежності доступного розміру кредиту від ринкової вартості рухомого майна (якщо застосовується)	
28	Потреба проведення оцінки забезпечення кредиту	
29	V. Порядок повернення споживчого кредиту	
30	Періодичність погашення:	
31	суми кредиту	
32	відсотків, комісій та інших платежів за користування кредитом	
33	Схема погашення	
34	Гіперпосилання на веб сторінку фінансової установи, де зазначені способи погашення кредиту, за наявності	
35	Попередження: споживач повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України	
36	VI. Можливі наслідки в разі невиконання споживачем обов'язків за договором	
37	Відповідальність за прострочення виконання та/або невиконання умов договору [уключаючи неустойку (штраф, пеню)]	
38	Інші заходи:	
39	право фінансової установи у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання	

40	унесення інформації до кредитного бюро, формування негативної кредитної історії, що може враховуватися фінансовою установою під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому	
41	звернення стягнення на передане в заставу рухоме майно згідно із законодавством України	
42	у разі недостатності коштів, отриманих від реалізації переданого в заставу рухомого майна для погашення вимоги за договором про надання споживчого кредиту, на особисте майно споживача може бути звернено стягнення для погашення кредиту	
43	Попередження: фінансова установа задовольняє вимогу щодо погашення заборгованості за кредитом за рахунок переданого в заставу рухомого майна в позасудовому порядку в разі наявності відповідного застереження в договорі застави	
44	Попередження: застава майна припиняється в разі повного погашення заборгованості споживача за договором, закінчення строку дії договору або реалізації предмета застави	
45	VII. Права споживача згідно із законодавством України	
46	До укладення договору:	
47	отримання від фінансової установи пояснень з метою оцінки договору з огляду на потреби та фінансовий стан споживача	
48	безкоштовне отримання на вимогу споживача копії проекту договору в електронному вигляді, крім випадків, коли фінансова установа не бажає продовжувати процес укладення договору зі споживачем	
49	звернення до фінансової установи щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності споживача, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій	
50	Після укладення договору:	
51	відмова від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів з дня укладення цього договору (у разі відмови від такого договору споживач сплачує відсотки за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за процентною ставкою, установленою цим договором, та вчиняє	

	інші дії, передбачені Законом України "Про споживче кредитування" або договором)	
52	Обов'язковою умовою для укладення договору щодо отримання споживчого кредиту є згода споживача на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій	
53	VIII. Подання споживачем звернення та терміни його розгляду	
54	До фінансової установи:	
55	перелік контактних даних фінансової установи зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів або	
56	до Національного банку України:	
57	перелік контактних даних розміщено в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів, або	
58	до суду:	
59	споживач звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	

ІНФОРМАЦІЯ

про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою/майновими правами на предмет нерухомості (ця інформація містить загальні умови надання фінансовою установою послуг споживчого кредитування та не є пропозицією з надання цих послуг Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки фінансовою установою кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від споживача інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаватимуться споживачу до укладення договору у формі паспорта споживчого кредиту)

I. Загальна інформація

Таблиця

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення фінансовою установою
1	2	3
1	I. Інформація про фінансову установу	
2	Найменування	
3	Номер і дата видачі ліцензії/свідоцтва	
4	Адреса	
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса власного веб-сайтам	
8	II. Основні умови споживчого кредиту	
9	Мета отримання кредиту	

10	Цільова група споживачів	
11	Сума/ліміт кредиту, грн	
12	Строк кредитування, міс./р.	
13	Процентна ставка, відсотки річних	
14	Тип процентної ставки (фіксована/змінювана)	
15	Реальна річна процентна ставка, відсотки річних	
16	Комісії та інші платежі за кредитом (за наявності), грн.	
17	Розмір власного платежу споживача (за наявності), відсотки від суми кредиту	
18	Спосіб надання кредиту	
19	Забезпечення виконання зобов'язань порукою	
20	III. Інформація про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту для споживача	
21	Загальні витрати за кредитом [уключаючи відсотки за користування кредитом, комісії фінансової установи та інші витрати споживача на супровідні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], грн	
22	Орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	
23	IV. Забезпечення за фінансовим кредитом	
24	Застава	(Так)
25	Вид застави	

26	Орієнтовна мінімальна ринкова вартість майна/майнових прав, потрібна для отримання кредиту на суму, зазначену в колонці 3 рядка 11 таблиці (якщо застосовується)	(Зазначити відповідні суми, грн)
27	Наявність пропорційної залежності доступного розміру кредиту від ринкової вартості майна/майнових прав (якщо застосовується)	
28	Потреба проведення оцінки забезпечення кредиту	
29	V. Порядок повернення споживчого кредиту	
30	Періодичність погашення:	
31	суми кредиту	
32	відсотків, комісій та інших платежів за користування кредитом	
33	Схема погашення	
34	Гіперпосилання на веб сторінку фінансової установи, де зазначені способи погашення кредиту, за наявності	
35	Попередження: споживач повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України	
36	VI. Можливі наслідки в разі невиконання споживачем обов'язків за договором	
37	Відповідальність за прострочення виконання та/або невиконання умов договору [уключаючи неустойку (штраф, пеню)]	
38	Інші заходи:	
39	право фінансової установи у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання	
40	унесення інформації до кредитного бюро, формування негативної кредитної історії, що може враховуватися фінансовою установою під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому	

41	звернення стягнення на передане в заставу/іпотеку майно згідно із законодавством України	
42	у разі недостатності коштів, отриманих від реалізації переданого в заставу/іпотеку майна/майнових прав для погашення вимоги за договором про надання споживчого кредиту, на особисте майно споживача може бути звернено стягнення для погашення кредиту	
43	Попередження: фінансова установа задовольняє вимогу щодо погашення заборгованості за кредитом за рахунок переданого в заставу/іпотеку майна/майнових прав у позасудовому порядку в разі наявності відповідного застереження в договорі застави/іпотеки	
44	Попередження: застава/іпотека майна припиняється в разі повного погашення заборгованості споживача за договором, закінчення строку дії договору або реалізації предмета застави/іпотеки	
45	VII. Права споживача згідно із законодавством України	
46	До укладення договору:	
47	отримання від фінансової установи пояснень з метою оцінки договору з огляду на потреби та фінансовий стан споживача	
48	безкоштовне отримання на вимогу споживача копії проекту договору в електронному вигляді, крім випадків, коли фінансова установа не бажає продовжувати процес укладення договору зі споживачем	
49	звернення до фінансової установи щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності споживача, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій	
50	Після укладення договору:	
51	відмова від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів із дня укладення цього договору (у разі відмови від такого договору споживач сплачує відсотки за період із дня одержання коштів до дня їх повернення за процентною ставкою, установленою договором, та вчиняє інші дії, передбачені Законом України "Про споживче кредитування" або договором)	
52	Обов'язковою умовою для укладення договору щодо отримання споживчого кредиту є згода споживача на доступ до інформації, що складає його кредитну	

	історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, уключене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій
53	VIII. Подання споживачем звернення та терміни його розгляду
54	До фінансової установи:
55	перелік контактних даних фінансової установи зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці . Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів або
56	до Національного банку України:
57	перелік контактних даних розміщено в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів, або
58	до суду:
59	споживач звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)