

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

**Наказом № 210222/1
від 21 лютого 2022 року**

_____ *Директор*
ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
Муратов В.С.

**ПОРЯДОК
ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ**

м. Київ

2022 р.

ЗМІСТ

1. Загальні положення.
2. Канали інформування споживача (в тому числі дистанційні).
3. Порядок узгодження зі споживачем каналу(ів) інформування.
4. Порядок інформування споживачів шляхом розміщення інформації на вебсайті Товариства.
5. Порядок інформування споживачів шляхом поширення реклами.
6. Порядок інформування споживачів через визначені канали.
7. Строк здійснення інформування споживачів.
8. Прикінцеві положення.
9. Додатки:
 - Додаток № 1
 - Додаток № 2
 - Додаток № 3

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Порядок інформування споживачів Товариства з обмеженою відповідальністю «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» щодо надання послуг споживчого кредитування (далі – Порядок) є внутрішнім документом Товариства з обмеженою відповідальністю «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (далі – Товариство), який визначає перелік можливих каналів інформування (у тому числі дистанційних) споживача, порядок узгодження зі споживачем каналу(ів) інформування, порядок інформування споживача кожним з доступних каналів, строки здійснення інформування та інше.

1.2 Порядок розроблений з метою:

- дотримання та виконання вимог законодавства України;
- визначення процедури надання інформації Споживачам про фінансові послуги;
- контролю за актуальністю, достовірності, повноти та зрозумілості інформації, що надається Споживачам;
- підвищення бізнес-репутації Товариства шляхом надання повної, точної та достовірної інформації Споживачу щодо споживчого кредиту;
- покращення ефективності роботи Товариства.

1.3 Порядок розроблений на підставі:

- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001р. № 2664-III (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. №1023 (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. №2939-VI;
- Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Правління НБУ від 05.10.2021 р. № 100;
- нормативно-правових актів Національного банку України та іншого чинного законодавства.

1.4 Терміни та скорочення в цьому Порядку вживаються в такому значенні:

- **Вебсайт** - інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям <https://smartiway.ua/>, яка є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;
- **Інформування споживача** - надання (розкриття) інформації Товариством споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, визначеної цим Порядком, шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті Товариства, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами Товариства;
- **Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства (ІТС Товариства)** - програмно-апаратний комплекс Товариства, що для клієнта в сукупності складається з Сайту Товариства та Мобільного застосунку та забезпечує надання фінансових послуг Товариством;
- **Істотна характеристика послуги з надання споживчого кредиту** - відомості та/або дані про послугу з надання споживчого кредиту, визначені цим Порядком;
- **Калькулятор** - інструмент, що розміщується на власному вебсайті Товариства для розрахунку витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням вибраних споживачем умов цієї послуги;

- **Кредитний договір** - договір, що укладається за допомогою ІТС Товариства між Товариством та Споживачем щодо надання кредиту/позики Споживачу в порядку та на умовах передбачених таким договором;
- **Клієнт** - будь-яка фізична особа (у тому числі Споживач), яка звертається за придбанням або користується фінансовими послугами Товариства;
- **Мікрокредит** - споживчий кредит (кредит) за договором про споживчий кредит, загальний розмір кредиту за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, установлені на день укладення такого договору;
- **Месенджер** – телекомунікаційна служба для обміну текстовими повідомленнями у вигляді спеціального додатку чи програми (наприклад: WhatsApp, Telegram, Viber тощо), завантажена на смартфон або комп'ютер Клієнта для можливості миттєво обміну з Товариством та іншими користувачами текстовими повідомленнями та іншими файлами;
- **Мобільний застосунок Smartiway або Мобільний застосунок** – сервіс Товариства, який охороняється авторським правом і передбачає можливість надавати фінансові послуги через мобільний пристрій за допомогою Мобільного застосунку під оригінальною назвою Smartiway, діючий на операційних системах Android та iOS, розміщений Товариством (Smartiway Ukraine LLC) в інтернет магазинах Google Play та App Store, і доступний для безкоштовного встановлення на смартфон та використання на умовах субліцензії. За допомогою Мобільного застосунку Товариства Клієнт здійснює повну взаємодію з Товариством, має постійний доступ до Паспорту споживчого кредиту, Договору, Графіку платежів та до іншої інформації/документів, пов'язаної з наданням Товариством фінансових послуг;
- **Недостовірна інформація про діяльність Товариства 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 Товариства у сфері споживчого кредитування;
- **Неповна інформація про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування** - недостатня порівняно із законодавством України за обсягом або повнотою інформація про діяльність Товариства 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;
- **Перекручення інформації про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування** - перебільшення чи применшення інформації, що надається споживачу, про діяльність Товариства 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;
- **Поширення недостовірної інформації про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування** - розміщення безпосередньо Товариством або на замовлення Товариства на власному вебсайті та/або в рекламі інформації, яка є недостовірною;
- **Споживач** - фізична особа, яка має хоч один укладений Кредитний договір з Товариством.

1.5 Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених Законами України «Про споживче кредитування», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», іншими актами законодавства України.

1.6 Застосування мов у сферах надання інформації Споживачам визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та інше чинне законодавство.

1.7 Товариство несе відповідальність за актуальність, повноту, зрозумілість та достовірність інформації, що надається під час інформування Споживача.

2. КАНАЛИ ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧА (У ТОМУ ЧИСЛІ ДИСТАНЦІЙНІ)

2.1. Товариство зобов'язано розкривати інформацію, визначену Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Постановою Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування» № 100 від 05.10.2021 року (далі – Постанова № 100) та іншим чинним законодавством.

2.2. До каналів інформування Споживача (в тому числі дистанційних) відносяться:

- Вебсайт - інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям <https://smartiway.ua>;
- Мобільний застосунок Товариства Smartiway, завантажений на платформах Google Play Market для операційної системи Android та Apple App Store для операційної системи iOS;
- Поширення реклами Товариства;
- Інші канали (*смс-інформування; месенджер; електронна пошта*).

3. ПОРЯДОК УЗГОДЖЕННЯ ЗІ СПОЖИВАЧЕМ КАНАЛУ(ІВ) ІНФОРМУВАННЯ

3.1. Відповідно до пп. 16 п.9 II частини Постанови № 100 Кредитний договір повинен містити порядок інформування Споживача про зміни в умовах надання фінансової послуги щодо якої укладено договір, та каналу інформування (якщо такі зміни передбачено відповідним видом договору).

3.2. Сторони узгоджують канали інформування у Кредитному договорі. Споживач зобов'язаний надати актуальні та достовірні дані Товариству для визначення найефективнішого та найбільш зручного каналу комунікації.

3.3. У випадку, якщо Споживач свідомо не користується обраним каналом комунікації з Товариством або ігнорує надходження інформації до нього, ризик, пов'язаний з неотриманням інформації, передбаченої Кредитним договором та/або чинним законодавством, покладається на Споживача.

4. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ РОЗМІЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ НА ВЕБСАЙТІ ТОВАРИСТВА

4.1. Товариство під час розміщення на власному вебсайті: <https://smartiway.ua> інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої необхідної відповідно до законодавства України інформації, розкриває наступну інформацію:

4.2. Перелік різновидів споживчих кредитів (залежно від обраних Товариством критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв), що надаються Товариством Споживачу;

4.3. Істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту;

4.4. Умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії;

- 4.5. Суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального);
- 4.6. Про наявність, перелік і вартість супровідних послуг Товариства, кредитних посередників та третіх осіб, уключаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України;
- 4.7. Гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено умови договору (уключаючи його публічну частину, оферти) та інших типових договорів про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг Товариства;
- 4.8. Попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою (Додаток № 1 до цього Порядку);
- 4.9. Калькулятор;
- 4.10. Гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ;
- 4.11. Повідомлення з рекомендацією негайного інформування Споживачем Товариства про несанкціонований доступ або зміну інформації Споживача в системах дистанційного обслуговування Товариства;
- 4.12. Про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (уключаючи витяги з них);
- 4.13. Відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.
- 4.14. Товариство надає інформацію, визначену в підпунктах 2 - 7 пункту 16 розділу II до Постанови № 100 у **розрізі кожного різновиду споживчого кредиту**.
- 4.15. Товариство має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в підпунктах 2 - 5 пункту 16 розділу II до Постанови № 100.
- 4.16. Товариство на власному вебсайті розкриває інформацію про порядок розгляду Товариством з обмеженою відповідальністю «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (скарг) Споживачів щодо послуги споживчого кредиту, який включає посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.
- 4.17. Товариство розміщує на власному вебсайті (на сторінці з інформацією про фінансову послугу) інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, уключаючи послуги з надання мікрокредиту, згідно з додатками 1 - 4 до Постанови № 100.
- Розміщується як окремий документ (файл) із використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf для можливості роздрукувати та завантажити цю інформацію.
- 4.18. На власному вебсайті Товариства розміщується Пропозиція, адресована 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] (Додаток № 2 до цього Порядку).
- 4.19. Товариство на вимогу Споживача зобов'язано надати йому редакцію публічної частини договору, яка була чинною на зазначену Споживачем дату.

5. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ ПОШИРЕННЯ РЕКЛАМИ

- 5.1. Товариство має право здійснювати інформування Споживача, в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства України про рекламу, споживче кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг.
- 5.2. Товариству забороняється під час інформування Споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.
- 5.3. Ознаки, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне сприйняття визначені Додатком № 3 до цього Порядку.
- 5.4. Товариство має право на власний розсуд використовувати попередження в рекламі про можливі наслідки для споживача в разі користування послугою з надання споживчого кредиту.
- 5.5. 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).

6. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЧЕРЕЗ ВИЗНАЧЕНІ КАНАЛИ

6.1. 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, Мобільний тощо) 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) встановленого розміру кредиту та дату її (його) встановлення (у разі зміни);

2) Щодо послуги з надання мікрокредиту (додатково до інформації, зазначеної в підпункті 1 пункту 13 розділу I до Постанови № 100, суму до повного погашення зобов'язань за договором про споживчий кредит (на дату відправки повідомлення), загальну кількість платежів, включаючи періодичність їх сплати та/або дати сплати.

6.2. Товариство інформує Споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту про зміну строку повернення кредиту та/або його суми (ліміту) за договорами, укладеними за бажанням споживача з використанням дистанційних каналів комунікації через Мобільний застосунок шляхом відправлення повідомлення з таким змістом (додатково до інформації, зазначеної в підпункті 6.1. цього Порядку:

- Детальний перелік складових загальної вартості кредиту у вигляді графіка платежів (згідно зі строковістю, зазначеною в договорі про споживчий кредит) у розрізі сум і дат погашення основного боргу, сплати процентів за користування кредитом, вартості всіх супровідних послуг, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб за кожним платіжним періодом або гіперпосилання на графік платежів;
- Текст договору або гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено текст договору про надання споживчого кредиту, укладеного зі споживачем;
- Попередження, що продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення заборгованості за договором споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні.

6.3. Товариство надає інформацію, визначену в абзаці дев'ятому підпункту 7 пункту 16 розділу II до Постанови № 100 у системі дистанційного обслуговування (мобільному застосунку), у якому здійснюється ініціювання споживачем продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору.

7. СТРОКИ ЗДІЙСНЕННЯ ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

7.1. Інформація, передбачена в пункті 14 розділу I Постанови № 100 має бути доступною Споживачу, починаючи з дати надання споживчого кредиту.

7.2. Інформування Споживача під час користування послугою про зміну строків повернення кредиту та/або суму ліміту, відбувається не пізніше дати, якою зміни набувають чинності.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Цей Порядок набуває чинності з дати затвердження його наказом Директора Товариства.

8.2. Зміни та доповнення до цього Порядку можуть бути внесені виключно шляхом їх затвердження наказом Директора Товариства.

10.1 У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

10.2 Цей Порядок є **обов'язковим** для виконання всіма структурними підрозділами та працівниками Товариства, які задіяні у процесі, регламентованому цим Порядком.

10.3 Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному вебсайті Товариства відповідно до вимог Постанови № 100.

**Додаток № 1 до Порядку інформування споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ІЮКРЕЙН»
щодо надання послуг споживчого кредитування**

	№	Зміст
Попередження Товариства про:	1	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;
	2	те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;
	4	те, що Товариством забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від Товариства або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;
	5	те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та Товариств;
	6	те, що Товариство має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;
	7	можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;
	8	те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;
	9	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;

**Додаток № 2 до Порядку інформування споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ІУКРЕЙН»
щодо надання послуг споживчого кредитування**

№	Інформація для розміщення на початку першої сторінки публічної пропозиції (оферти) на вебсайті Товариства
1	Повне найменування Товариства;
2	Ідентифікаційний код та місцезнаходження Товариства
3	Контактну інформацію та адресу власного вебсайта Товариства;
4	Гіперпосилання на відомості про свідоцтво, ліцензії та дозволи, надані Товариству;
5	Гіперпосилання на Державний реєстр Товариств на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку;
6	<p>Відомості про:</p> <ul style="list-style-type: none"> - види фінансових послуг, що надаються Товариством споживачу, гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту; - гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено інформацію про порядок і процедуру захисту персональних даних (уключаючи витяги з них); - порядок дій Товариства в разі невиконання споживачем обов'язків згідно з договором про споживчий кредит; - гіперпосилання на внутрішній документ (витяг) Товариства, який регламентує порядок розгляду Товариством звернень споживачів, а також гіперпосилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень; - дату набрання чинності публічною пропозицією (офертою);
7	<p>Попередження про те, що підписання споживачем публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання споживчого кредиту.</p> <p><i>*Товариство має право розмістити на власному вебсайті іншу інформацію щодо публічної пропозиції (оферти).</i></p>

**Додаток № 3 до Порядку інформування споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
щодо надання послуг споживчого кредитування**

№	ЗАБОРОНЕНО ВИКОРИСТОВУВАТИ В РЕКЛАМІ:
1	Приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (уключаючи 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.