



«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказ № 170424/1
від «17» квітня 2024 року

Директор
ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
Зоя ІВАНОВА

Набирають чинності з: 17.04.2024 року

ПРАВИЛА
надання коштів та банківських металів у кредит
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
(нова редакція)

м. Київ - 2024 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»** (надалі за текстом – «Товариство» або «Кредитодавець») здійснює діяльність із споживчого кредитування у розумінні Закону України «Про споживче кредитування» на підставі діючої ліцензії на діяльність фінансової компанії з правом надання послуги – надання коштів та банківських металів у кредит.

1.2. Ці Правила розроблені у відповідності до вимог Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про споживче кредитування», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 199 від 29.12.2023, та інших нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють надання цього виду фінансових послуг.

1.3. Ці Правила містять перелік та опис видів фінансових послуг, що надаються Товариством, порядок їх надання, умови, що конкретизують процес надання фінансових послуг та особливості взаємовідносини між Товариством і Позичальником, які є сторонами Кредитного договору, а також іншу інформацію, розкриття (надання) якої передбачено чинним законодавством.

1.4. Ці Правила є невід'ємною частиною Договору укладеного з Позичальником.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. Для цілей цих Правил, нижченаведені поняття та терміни тлумачиться наступним чином:

Верифікація – заходи, що вживаються Товариством з метою перевірки (підтвердження) належності відповідному Позичальнику отриманих Товариством ідентифікаційних даних.

Взаємодія – дії та/або комунікація Кредитодавця, що здійснюється при врегулюванні простроченої заборгованості, з Позичальником, його Близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, відповідно до вимог статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

Ділові відносини – це відносини між Позичальником та Товариством, пов'язані з діловою, професійною чи комерційною діяльністю Товариства, як суб'єкта первинного фінансового моніторингу, що виникли на підставі договору, в тому числі публічного, та передбачають тривалість існування після їх встановлення.

Електронний платіжний засіб (платіжна картка) – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом.

Кредитний договір / Договір – це договір про надання Товариством споживчого кредиту Позичальнику, оформлений/укладений у електронній формі з використання Мобільного застосунку Smartiway.

Заявка на отримання кредиту (Заявка) – адресоване Товариству волевиявлення Позичальника щодо бажання отримати кредит, що в тому числі включає обрану Позичальником суму та строк кредитування. Для Позичальників забезпечена можливість подання Заявки в електронній формі через Мобільний застосунок Smartiway.

Ідентифікація – заходи, що вживаються Товариством для встановлення особи Позичальника шляхом отримання його ідентифікаційних даних.

Інформаційно-комунікаційна система (ІКС Товариства) – сукупність інформаційних та електронних комунікаційних систем Товариства, які у процесі обробки інформації діють як єдине

ціле з метою забезпечення процесу надання фінансових послуг.

Інші відомості – будь-які інші дані отримані від Позичальника або з інших надійних джерел, що не є Персональними даними Позичальника.

Логін - функціонуючий мобільний номер телефону, який Позичальнику необхідно підтвердити в Мобільному застосунку Smartiway за допомогою вводу коду, надісланого на цей номер через SMS-повідомлення.

Мобільний застосунок Smartiway - сервіс мобільного кредитування Кредитодавця, що дозволяє Позичальнику за допомогою смартфона та мобільного застосунку скористатись сервісами Товариства та отримати фінансову послугу зі споживчого кредитування. Позичальник через мобільний застосунок під оригінальною назвою Smartiway, що діє на операційних системах Android / iOS, здійснює повну взаємодію з Кредитодавцем, має постійний доступ до Паспорту споживчого кредиту, Договору, Графіку платежів та до іншої інформації/документів, пов'язаної з наданням Кредитодавцем фінансових послуг.

Кредит – грошові кошти, які надаються Кредитодавцем Позичальнику згідно з умовами Договору, в тому числі на умовах платності, зворотності та строковості.

Одноразовий ідентифікатор – алфавітно-цифрова послідовність (комбінація цифр і літер або тільки цифр, або тільки літер), що її отримує Позичальник від Товариства погодженим з Товариством засобом зв'язку, та яка одноразово може додаватись Позичальником до інших електронних даних та надсилатись Товариству, включно з метою укладення електронного договору в порядку, визначеному Законом України «Про електронну комерцію».

Пароль Мобільного застосунку (Пароль) – унікальна комбінація букв та/або цифр, що встановлюється Позичальником або наявні мобільному телефоні біометричні технології, які бажає використати Позичальник (наприклад TouchID або FaceID), що використовується Позичальником для проходження автентифікації (ідентифікації особи при вході) у Мобільному застосунку Smartiway.

Паспорт Кредиту – форма електронного документу, в якому міститься інформація про умови кредитування у відповідності до Додатку № 1 до Закону України «Про споживче кредитування». Кредитодавець ознайомлює Позичальника з Паспортом споживчого кредиту в Мобільному застосунку Smartiway.

Персональні дані - відомості чи сукупність відомостей про Позичальника та/або дані третіх осіб (включаючи близьких осіб), які Позичальник передає Товариству для взаємодії з метою врегулювання простроченої заборгованості, який/які ідентифікований/ ідентифіковані або може/можуть бути конкретно ідентифікований/ідентифіковані.

Позичальник – повнолітня, повністю дієздатна та правоздатна фізична особа, яка користується фінансовими послугами Товариства, тобто пройшла оцінку кредитоспроможності та уклала Кредитний договір або має намір укласти Кредитний договір.

Реструктуризація кредиту – зміна істотних умов (зміна процентної ставки; зміна графіка погашення Заборгованості (строків і сум погашення боргу, сплати процентів, черговості платежів) за Договором з метою створення сприятливих умов для виконання Позичальником зобов'язань.

Вебсайт Товариства – <https://smartiway.ua/>

Фінансовий номер – верифікований Товариством особистий телефонний номер Позичальника.

Інші невизначені цими Правилами та/чи Договором терміни вживаються у визначеннях відповідно до законодавства України.

3. ПЕРЕЛІК ТА ОПИС ВИДІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Товариство здійснює надання виключно одного виду фінансових послуг - надання

коштів та банківських металів у кредит на підставі переоформленої Національним банком України 19.03.2024 ліцензії.

3.2. Надання Кредиту згідно з цими Правилами здійснюється виключно за рахунок власних коштів Товариства та прямо передбачених законодавством та нормативно-правовими актами Національного банку України джерел фінансування.

3.3. Детальний опис фінансових послуг, істотні характеристики кредитних продуктів Товариства, примірні договори та інші внутрішні документи, що регламентують порядок надання фінансових послуг, розміщено на Вебсайті Товариства: <https://smartiway.ua/> на сторінці «Фінансові послуги».

3.4. Товариство надає споживчі кредити, тобто здійснює кредитування виключно фізичних осіб згідно вимог Закону України «Про споживче кредитування», під торговою маркою Smartiway.

3.5. Товариство укладає Кредитні договори на умовах стандартної процентної ставки, зазначеної в істотних характеристиках кредитних продуктів. Процентна ставка за користування кредитом в кожному окремому Кредитному договорі визначається умовами кредитного продукту, який бажає отримати Позичальник з урахуванням можливості застосування знижок (у вигляді промокоду та/або дисконту) на стандартну проценту ставку відповідно до умов Програми лояльності та/або окремих акцій (у разі їх наявності).

3.6. При здійсненні надання фінансових послуг Товариство виходить з необхідності забезпечення поєднання інтересів Товариства, його учасників та Позичальників. Товариство самостійно визначає порядок проведення кредитних операцій, розмір процентної ставки за кредитними продуктами (з урахуванням діючих обмежень щодо максимального розміру денної процентної ставки відповідно до Закону України «Про споживче кредитування»), інші умови кредитних договорів (з урахуванням вимог законодавства та нормативно-правових актів Національного банку України), способи управління та обслуговування кредитною заборгованістю тощо.

4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Товариство здійснює споживче кредитування шляхом укладення електронних договорів згідно з вимогами Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про споживче кредитування» та нормативно-правовими актами Національного банку України.

4.2. Товариство надає фінансові послуги виключно через Мобільний застосунок Smartiway.

4.3. Товариство не залучає третіх осіб до надання фінансових послуг.

4.4. Укладання Кредитного договору не потребує укладення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту.

4.4. Для укладання Кредитного договору Позичальник повинен відповідати викладеним нижче вимогам, які встановлені Товариством (зокрема, але не виключно):

- мати повну цивільну дієздатність та правоздатність;
- бути громадянином та резидентом України;
- мати зареєстроване місце проживання на території України;
- мати власний електронний платіжний засіб (платіжу картку);
- мати чинний ідентифікаційний документ;
- діяти від власного імені, у власних інтересах, не отримувати Кредит в якості представника третьої особи і не діяти на користь третьої особи;
- успішно пройти процедуру ідентифікації та верифікації згідно вимог законодавства;
- успішно пройти впроваджену в Товаристві процедуру оцінки кредитоспроможності.

4.5. Для отримання фінансової послуги Товариства Позичальнику необхідно завантажити Мобільний застосунок Smartiway з інтернет магазинів Google Play або App Store.

З метою реалізації безпечного користування Мобільним застосунком Smartiway для подальшої автентифікації Позичальника при вході до нього використовуються зв'язки логіну та паролю та/або наявні в клієнтських пристроях технології біометричної автентифікації, наприклад TouchID, FaceID тощо. У якості логіну використовується функціонуючий мобільний номер телефону (Фінансовий номер), який необхідно підтвердити (верифікувати) за допомогою вводу коду, надісланого на цей номер через SMS-повідомлення.

4.6. Позичальник ознайомлюється із Положенням про порядок та процедуру захисту персональних даних споживачів ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (текст якої розміщено за посиланням <https://smartiway.ua/information/documents>) та «Згодою на передачу/обробку персональних даних та Інших відомостей» (текст якої додатково розміщується у Мобільному застосунку Smartiway) та у разі згоди з викладеними умовами, надає свою згоду на передачу Товариству своїх персональних даних та використання Інших відомостей, їх обробку з метою оцінки фінансового стану Позичальника, спроможності виконати зобов'язання згідно з Договором.

Під час реєстрації у Мобільному застосунку Smartiway Позичальник надає персональні (ідентифікаційні) дані, на підставі яких Товариство здійснює ідентифікацію та верифікацію особи, оцінку кредитоспроможності клієнта та виконує інші дії необхідні для забезпечення процесу надання фінансової послуги.

4.7. Позичальник зобов'язаний ознайомитись з умовами Публічної пропозиції (оферти) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» на укладення Договору про встановлення ділових відносин та погодження використання Клієнтом (споживачем) одноразового ідентифікатора як електронного підпису» (текст якої розміщено за посиланням <https://smartiway.ua/information/documents>), та у разі згоди з її умовами, акцептувати цю Публічну пропозицію шляхом накладання електронного підпису одноразовим ідентифікатором.

4.8. Для усвідомленого обрання умов кредитування, Позичальник повинен самостійно ознайомитися з істотними характеристиками кредитних продуктів, текст яких розміщено на Вебсайті Товариства <https://smartiway.ua/> на сторінці «Фінансові послуги».

Також для зручності Клієнта і забезпечення максимальної оцінки можливості виконання зобов'язання по кредитним договорам, на Вебсайті Товариства <https://smartiway.ua/> на сторінці «Фінансові послуги» під умовами кредитування розміщено кредитний калькулятор, який забезпечує відображення всіх розрахунків по бажаному варіанту кредитування <https://smartiway.ua/services/conditions>.

Позичальник обирає бажаний варіант кредитування та подає Заявку на отримання кредиту через Мобільний застосунок Smartiway, обов'язково вказуючи всі дані, визначені в Заявці як обов'язкові для заповнення. У Заявці Позичальник зобов'язаний вказати власні актуальні та достовірні Персональні дані, які необхідні для прийняття Товариством рішення про надання кредиту, а також бажані значення суми та строку повернення кредиту з врахуванням істотних характеристики кредитного продукту, який був обраний Позичальником.

4.9. Позичальник також зазначає реквізити електронного платіжного засобу (Платіжної картки), за якими бажає одержати кредит. З метою дотримання антифродових процедур і політик, Товариство, у тому числі, здійснює перевірку (верифікацію) зазначеного Позичальником електронного платіжного засобу (платіжної картки).

4.10. На підставі інформації наданої Позичальником, а також інформації отриманої Товариством з бюро кредитних історій, інших публічних та/або офіційних джерел, відповідно до впроваджених процедур скорингу, Товариство, згідно вимог Закону України «Про споживче кредитування» здійснює оцінку кредитоспроможності Позичальника.

4.11. Рішення про надання чи відмову в наданні Кредиту Позичальнику приймається

виключно Системою автоматизованого прийняття рішення щодо надання кредитів (САПР) Товариства.

4.12. Сума Кредиту (Ліміт кредитної лінії) визначається, виходячи з інформації, зазначеній в Заявці в межах, визначених істотними характеристиками кредитних продуктів, який бажає отримати Позичальник.

4.13. Приймаючи Заявку до розгляду, Товариство не бере на себе зобов'язання надати Позичальнику кредит.

4.14. Товариство має право відмовити Позичальнику в наданні Кредиту без зазначення причини такої відмови або має право запропонувати інший розмір Кредиту.

4.15. Відмова в наданні Кредиту можлива у випадках:

- вік Позичальника на момент заповнення Заявки менше 18 років;
- результати оцінки кредитоспроможності Позичальника не відповідають реалізованим скоринговим моделям та внутрішній кредитній політиці Товариства;
- при заповненні Заявки вказані недостовірні та/або помилкові дані;
- Товариство не змогло здійснити ідентифікацію / верифікацію Позичальника відповідно до вимог законодавства з причин, не залежних від Товариства;
- в інших випадках, передбачених внутрішньої політикою Товариства або чинним законодавством України.

4.16. У відповідності до вимог Закону України «Про споживче кредитування» Товариство має право запитувати, а Позичальник має право надати перелік персональних даних третіх осіб для взаємодії за Договором з метою інформування під час врегулювання простроченої заборгованості. При цьому згідно законодавства обов'язок отримання згоди таких третіх осіб на передачу їх персональних даних покладається на Позичальника. Факт передачі персональних даних третіх осіб підтверджується підписанням Позичальником Інформаційного повідомлення, складеного відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України та/або безпосередньо у Кредитному договорі.

4.17. Після подання Заявки на отримання кредиту на підставі проведеної оцінки кредитоспроможності Позичальника, ІКС Товариства в автоматичному режимі формує Паспорт споживчого кредиту та направляє його для ознайомлення Позичальнику в Мобільний застосунок Smartiway.

Позичальник ознайомлюється із запропонованими Паспорті споживчого кредиту умовами кредитування в та у разі згоди із ними, підписує його шляхом накладання електронного підпису одноразовим ідентифікатором.

4.18. Кредитний договір укладається у спосіб визначений частиною 3 статті 11 Закону України «Про електронну комерцію».

4.19. Після підписання Позичальником Паспорту споживчого кредиту, ІКС Товариства в автоматичному режимі формує пропозицію (оферту) на укладення Договору у формі кредитного Договору та направляє її для ознайомлення Позичальнику в Мобільний застосунок Smartiway.

4.20. Позичальник ознайомлюється із запропонованими в Оферті умовами кредитування та у разі згоди із ними, ініціює отримання одноразового ідентифікатора для підписання Договору.

4.21. Одноразовий ідентифікатор для підписання Договору зі сторони Позичальника, автоматично генерується кожного разу в ІКС Товариства та діє протягом обмеженого проміжку часу.

4.22. Товариство надсилає одноразовий ідентифікатор Позичальнику на обраний засіб зв'язку.

4.23. Позичальник акцептує оферту (підписує цей Договір) шляхом накладання електронного підпису одноразовим ідентифікатором.

Після підписання Договору зі сторони Позичальника, Товариство накладає на Договір кваліфікований електронний підпис уповноваженого представника із кваліфікованою електронною позначкою часу.

4.24. Згідно Закону України «Про електронну комерцію» Договір є укладеним з моменту акцептування Позичальником пропозиції (оферти) Товариства.

4.25. Оригінал Договору, а також додатки до нього (за наявності), укладені у вигляді електронного документа, надсилаються Позичальнику в Мобільний застосунок Smartiway одразу після його підписання, але до початку надання йому фінансової послуги.

5. ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ

5.1. Програма лояльності ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» – затверджена окремим внутрішнім документом Товариства сукупність заходів, що є комплексом маркетингових, організаційних та інших процедур, спрямованих на підтримання довгострокового інтересу до послуг, що надаються під торговельною маркою Smartiway, які у тому числі дають можливість Позичальнику отримати знижку на Стандартну процентну ставку при укладені Кредитного договору.

5.2. Знижка на Стандартну процентну ставку надається на певний період користування у вигляді промокоду або автоматичного застосування дисконту як захід заохочення для належного виконання всіх умов Договору.

5.3. Детальні умови отримання знижок та/або інших заохочень встановлюються Програмою лояльності та умовами окремих акцій, які її деталізують в розрізі окремих складових.

5.4. З умовами Програма лояльності Товариства можна ознайомитись на Вебсайті Товаристві на сторінці «Фінансові послуги» <https://smartiway.ua/services/promo>.

5.5. У межах програми лояльності Товариство має право на власний розсуд проводити будь-які акції для Позичальників з метою популяризації Товариства та послуг, що надаються під торговою маркою Smartiway. При цьому участь Позичальника у Програмі лояльності та/або акції є правом, а не обов'язком Позичальника.

6. РЕСТРУКТУРИЗАЦІЯ

6.1. За укладеними Кредитними договорами Товариство має право, але не обов'язок, проводити реструктуризацію зобов'язань. Реструктуризація зобов'язань проводиться в порядку визначеному окремими внутрішніми документами Товариства, що регламентують цю процедуру.

6.2. У випадку неможливості виконання узятих на себе зобов'язань у повному обсязі та у встановлений строк, Позичальник має право звернутися до Товариства з проханням оформлення реструктуризації заборгованості шляхом укладення додаткової угоди до Кредитного договору.

6.3. Додаткова угода про реструктуризацію може містити умови про призупинення нарахування процентів та неустойки (у разі її наявності), встановлення графіка погашення простроченої заборгованості тощо. У будь-якому разі у додатковій угоді про реструктуризацію мають бути визначені нові істотні умови та порядок повернення кредиту.

7. ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЗАХИСТУ ПРАВ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ

7.1. Товариство забезпечує повне та неухильне дотримання вимог пункту 15 статті 14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», згідно умов якого військовослужбовцям, призваним на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, на весь час їх призову, а військовослужбовцям під час дії особливого періоду, які брали або беруть участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії росії у Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, які перебували або перебувають безпосередньо

в районах та у період здійснення зазначених заходів, - штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань за кредитними договорами, а також проценти за користування кредитом не нараховуються.

7.2. Для реалізації наданого законом права на отримання пільги, Позичальнику за умови наявності у нього статусу військовослужбовця, необхідно повідомити про це Товариство шляхом надсилання власноруч підписаної заяви та надати відповідні підтвердні документи:

7.2.1. для військовослужбовців, призваних на військову службу за призовом під час мобілізації, на весь час їх призову:

- оригінал або нотаріально засвідчена копія довідки за формою 5 Інструкції з діловодства у Збройних Силах України, затвердженої наказом Генерального штабу Збройних Сил України від 07.04.2017 № 124 (надалі - Інструкція).

7.2.2. для військовослужбовців, які під час дії особливого періоду, брали або беруть участь в у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі та стримування збройної агресії росії:

- оригінал або нотаріально засвідчена копія довідки за формою 5 Інструкції;
- оригінал або нотаріально засвідчена копія довідки про участь особи у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії російської федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення (за формою, встановленою в Додатку № 4 до Порядку від 20.08.2014 № 413).

7.3. Товариство присвоює Позичальнику в ІКС відповідний статус і здійснює списання нарахованих процентів / перерахунок фактично сплачених процентів за кредитними договорами за період перебування особи на військовій службі виключно після отримання підтвердних документів. До моменту отримання таких документів статус особи як військовослужбовця вважається непідтвердженим.

7.4. З метою повернення та отримання фактично сплачених процентів за кредитними договорами за строк перебування на військовій службі, до заяви необхідно додати реквізити рахунку для приймання платежів клієнта з обов'язковим зазначенням міжнародного номеру банківського рахунку - IBAN, на який Товариством буде здійснено повернення коштів, а також надати на адресу Товариства засвідчену клієнтом копію паспорта та копії РНОКПП, які необхідні для забезпечення належного оформлення операцій з переказу грошових коштів.

Згідно вимог Інструкції, довідка за формою 5 передбачає зазначення у ній дати початку перебування на військовій службі. Зазначена інформація необхідна Товариству для належної реалізації прав військовослужбовців.

7.5. Товариство забезпечує додаткове інформування щодо захисту прав військовослужбовців шляхом розміщення інформації на головній сторінці офіційного Вебсайту Товариства та наданням детальних консультацій службою підтримки Товариства.

8. ІНШІ УМОВИ

8.1. Товариство здійснює обробку Персональних даних Позичальників та третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором, та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі близьких осіб Позичальників, згідно з вимогами Положення про порядок та процедуру захисту персональних даних споживачів Товариства та наданої Згоди на передачу/ обробку персональних даних та інших відомостей, текст яких розміщений на Вебсайті Товариства: <https://smartiway.ua/> на сторінці «Розкриття інформації» вкладці «Внутрішні документи».

8.2. Товариство здійснює розкриття інформації та інформування Позичальника відповідно до вимог законодавства та ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ, текст якого розміщений на Вебсайті Товариства:

<https://smartiway.ua/> на сторінці «Розкриття інформації» у вкладці «Внутрішні документи».

8.3. Товариство здійснює розгляд звернень громадян відповідно до вимог законодавства **ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»**, текст якого розміщений на Вебсайті Товариства: <https://smartiway.ua/> на сторінці «Розкриття інформації» у вкладці «Внутрішні документи».

8.4. При здійсненні врегулювання простроченої заборгованості Товариство дотримується вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), що визначені статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування», **ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЇХ БЛИЗЬКИМИ ОСОБАМИ, ПРЕДСТАВНИКАМИ, СПАДКОЄМЦЯМИ, ПОРУЧИТЕЛЯМИ, МАЙНОВИМИ ПОРУЧИТЕЛЯМИ АБО ТРЕТІМИ ОСОБАМИ, ВЗАЄМОДІЯ З ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНА ДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ, ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)** текст якого розміщений на Вебсайті Товариства: <https://smartiway.ua/> на сторінці «Фінансові послуги» («Прострочена заборгованість»), у вкладці «Вимоги до етичної поведінки».

8.5. Для повідомлення Товариства про те, що інтереси Позичальника при врегулюванні заборгованості (в тому числі простроченої) представляє уповноважений представник, Позичальник за власним вибором обирає один з зазначених нижче варіантів:

Перший варіант:

Позичальник разом з уповноваженим представником повинні звернутися за адресою місцезнаходження Товариства та за своєї особистої присутності надати уповноваженому представнику Товариства наступний пакет документів:

- заяву, яка обов'язково має містити: номер та дату укладання Кредитного договору, за яким буде здійснюватися представництво (в тому числі його умови, перелік яких передбачено Законом України «Про споживче кредитування») ПІБ, РНОКПП, паспортні дані, місце проживання уповноваженого представника;

- оригінал паспорту (всіх сторінок) та довідки про присвоєння реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП) Позичальника та уповноваженого представника. У випадку наявності у Позичальника та/або його уповноваженого представника ID-картки, в обов'язковому порядку надається витяг/довідка з Єдиного державного демографічного реєстру за формою, встановленою чинним законодавством України. З наданих оригіналів документів, будуть зроблені копії уповноваженим представником Товариства, які будуть засвідчені підписом уповноваженого представника Товариства та відповідно підписами Позичальника, його уповноваженого представника;

- оригінал довіреності, засвідченої нотаріально, щодо представництва інтересів Позичальника або її нотаріальну копію;

- письмову згоду уповноваженого представника на обробку його персональних даних, оформлену у відповідності до вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

- письмову заяву уповноваженого представника, яка підтверджує його згоду на взаємодію при врегулюванні заборгованості (в тому числі простроченої), а також містить інформацію про засоби телекомунікації для взаємодії з ним (номер телефону, місце проживання, адресу електронної пошти).

Другий варіант:

Позичальник надсилає на адресу Товариства засобами поштового зв'язку цінним листом з повідомленням про вручення наступний пакет документів:

- заяву, яка обов'язково має містити: номер та дату укладання Кредитного договору, за яким буде здійснюватися представництво (в тому числі його умови, перелік яких передбачено Законом України «Про споживче кредитування») ПІБ, РНОКПП, паспортні дані, місце проживання уповноваженого представника;
- нотаріально засвідчену копію паспорту (всіх сторінок) та нотаріально засвідчену копію довідки про присвоєння реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП) уповноваженого представника. У випадку наявності у уповноваженого представника ID-картки, в обов'язковому порядку надається витяг/довідка з Єдиного державного демографічного реєстру за формою, встановленою чинним законодавством України;
- оригінал довіреності, засвідченої нотаріально, щодо представництва інтересів Позичальника або її нотаріальна копія;
- письмову згоду уповноваженого представника на обробку його персональних даних, оформлену у відповідності до вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
- письмову заяву уповноваженого представника, яка підтверджує його згоду на взаємодію при врегулюванні заборгованості (в тому числі простроченої), а також містить інформацію про засоби телекомунікації для взаємодії з ним (номер телефону, місце проживання, адресу електронної пошти).

9. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

9.1. Кредитні договори та інша інформація про надання фінансових послуг зберігаються протягом 5 (п'яти) років після виконання взаємних зобов'язань сторонами за Договорами або після дострокового припинення дії Договорів із визначених ними та (або) чинним законодавством України підстав. За наявності додаткових договорів (додаткових угод, додатків) до Договорів вони зберігаються разом з відповідними Договорами.

9.2. Укладені в електронній формі Договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансової послуги з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, зберігаються в справах в ІКС Товариства шляхом використання відповідного програмного забезпечення, що забезпечує їх збереженість та можливість роздрукування за необхідністю у будь-який час. Товариство зберігає укладені в електронній формі Договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансової послуги таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

9.3. Укладання, реєстрація та облік Договорів здійснюється шляхом ведення Товариством журналу та картки обліку укладених та виконаних Договорів, які повинні містити інформацію, необхідну для ведення бухгалтерського обліку відповідних фінансово-господарських операцій.

9.4. Журнал та картка обліку укладених та виконаних Договорів ведеться Товариством в електронній формі з забезпеченням можливості розкриття інформації відповідно до законодавства України. Товариство зобов'язане забезпечити зберігання електронної форми реєстру таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили (форс - мажору).

9.5. Видача Договорів (їх копій) незалежно від форми укладання у тимчасове користування третім особам та установам здійснюється відповідно до вимог законодавства України.

9.6. Розгляд питання про визначення справ для знищення після закінчення строку їх зберігання здійснюється Директором Товариства. У випадку прийняття рішення про знищення справ, складається акт знищення справ, який підписується особою, яка провела знищення справ та/або Директором Товариства.

10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Позичальник:

10.1.1. погоджується з тим, щоб Товариство використовувало відомості надані ним через Мобільний застосунок Smartiway, для складання/укладення Договору та/або додаткової угоди з ним, створення Електронного підпису, а також вчинення інших дій в Мобільному застосунку Smartiway;

10.1.2. надає згоду на зберігання Товариством та/або залученими Товариством третіми особами інформації про роботу Позичальника в Мобільному застосунку Smartiway, про надіслані/створені Позичальником за допомогою функціоналу Мобільного застосунку Smartiway повідомлення, про укладені Договори, додаткові угоди. Таке зберігання може здійснюватися у спеціальних електронних архівах, які дозволяють відобразити інформацію, що в них міститься або в інший спосіб.

10.2. Позичальник зобов'язаний:

10.2.1. у випадку зміни Фінансового номеру, негайно, але не пізніше одного робочого дня, особисто звернутись до Товариства повідомивши про зміну Фінансового номера. У разі не повідомлення Позичальником про зміну Фінансового номеру Товариство звільняється від будь-якої відповідальності, що може виникнути у зв'язку з відправленням Товариством Позичальнику одноразового ідентифікатора на той фінансовий номер, що був вказаний Позичальником до його зміни.

10.2.2. Зберігати свої персональні (у тому числі ідентифікаційні) дані у місцях, недосяжних для сторонніх осіб та унеможливити доступ сторонніх осіб до Фінансового номеру. У випадку підозри на несанкціонований доступ до персональних (ідентифікаційних) даних Позичальника та/або до Фінансового номеру та/або Логіну та/або Паролю входу до Мобільного застосунку, негайно, але не пізніше одного робочого дня повідомити про це Товариство для здійснення заходів з метою запобігання можливим шахрайським діям.

10.2.3. У випадку втрати (в тому числі крадіжки) мобільного пристрою на який встановлений Мобільний застосунок Smartiway, та/або персональних (ідентифікаційних) даних Позичальника та/або Фінансового номера Позичальника, на який здійснюється відправлення Одноразового ідентифікатора, або при виявленні випадків отримання фінансових послуг, що не замовлені та не санкціоновані Позичальником, негайно, але не пізніше одного робочого дня, звернутися до служби підтримки Товариства з вимогою блокування доступу до Мобільного застосунку Smartiway за номером телефону: +38 800 33 10 34.

10.3. Умови Договору, а також вся інформація, отримана Товариством, Позичальником у зв'язку з укладанням або виконанням Договору, є конфіденційною та відноситься до інформації з обмеженим доступом (стаття 21 Закону України «Про інформацію») і може бути поширена за взаємною згодою Сторін та в інших випадках, що передбачені чинним законодавством України.

10.4. Правила набувають чинності з дати їх затвердження, якщо інше не вказано в Правилах, та підлягають опублікуванню на Вебсайті Товариства не пізніше дня набрання ними чинності із зазначенням такої дати та діють до дати набрання чинності Правилами в новій редакції.