

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказ № 120723/2
від «12» липня 2023 року
ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»

Директор

_____ **Валерій МУРАТОВ**

Набрання чинності:
з 18 липня 2023 року

ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
(нова редакція)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Програма лояльності ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (далі – *Програма лояльності*) — внутрішній організаційно-розпорядчий документ Товариства з обмеженою відповідальністю «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (далі – *Кредитодавець*), який визначає офіційні правила програми лояльності, яка є комплексом маркетингових, організаційних та інших процедур, спрямованих на підтримання довгострокового інтересу клієнтів до фінансових послуг, що надаються під торговельною маркою Smartiway.

1.2. Ці офіційні правила Програми лояльності встановлюють основні базові принципи і умови функціонування програми лояльності, яка передбачає надання Клієнтам різних видів знижок (зокрема, але не виключно у формі промокодів та дисконтів) на Стандартну процентну ставку при укладенні Кредитного договору та отримання інших видів заохочень для стимулювання прихильності до фінансових послуг Кредитодавця.

1.3. Дія цієї Програми лояльності поширюється на Клієнтів, які:

- мають намір вперше скористатися фінансовими послугами, що надаються Кредитодавцем; *або*
- користуються фінансовими послугами, тобто хоча б один раз уклали Кредитний договір з Кредитодавцем.

1.4. В межах реалізації цієї Програми лояльності Кредитодавець має право затверджувати та проводити окремі акції, офіційні правила яких конкретизують умови та порядок отримання клієнтами окремих видів знижок (дисконтів / промокодів) та інших видів заохочень. Умовами таких окремих акцій можуть встановлюватися додаткові умови для участі Клієнтів або виокремлюватися окремі категорії Клієнтів, які мають право прийняти у них участь.

1.5. Актуальна редакція Програми лояльності та умов окремих акцій розміщуються для ознайомлення всіх зацікавлених сторін на офіційному веб-сайті Кредитодавця smartiway.ua.

1.6. Дія цієї Програми лояльності поширюється на всю територію України, за винятком частини території України, яка в період дії програми лояльності була визнана тимчасово окупованою територією відповідно до Закону України «Про забезпечення прав і свобод громадян на тимчасово окупованій території України» від 15.04.2014, № 1207- VII.

1.7. Кредитодавець без внесення додаткових змін до цієї Програми лояльності залишає за собою право обмежити територію її застосування межами територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні). Перелік територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні) визначається відповідним нормативно-правовим актом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України. Дане тимчасове вимушене обмеження може діяти виключно з міркувань безпеки мешканців цих регіонів та неможливості з боку Кредитодавця гарантувати належне виконання умов Програми лояльності.

1.8. Ця Програма лояльності набирає чинності з дня, вказаного у наказі Директора про її затвердження та діє до моменту втрати чинності або викладення її умов у новій редакції на

підставі окремого організаційно-розпорядчого документу.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1 У цій Програмі лояльності використовуються наступні терміни та визначення:

Акція – складова частина Програми лояльності у вигляді окремого організаційно-розпорядчого документу, який визначає офіційні правила та особливості проведення спеціального маркетингового або організаційного заходу для певної категорії Клієнтів, спеціальної пропозиції для лояльного погашення заборгованості за Кредитним договором або отримання іншого виду заохочень.

Дисконт – розмір знижки в процентному виразі від Стандартної процентної ставки, яку Кредитодавець в окремих випадках автоматично надає Клієнту на певний період користування кредитом згідно умов цієї Програми лояльності або окремої акції.

Промокод – набір символів, який може бути використаний Клієнтом згідно умов окремої акції за власним волевиявленням під час укладання Кредитного договору шляхом їх введення в спеціально відведене поле у Мобільному застосунку Smartiway, який надає Клієнту право на знижку в процентному виразі від Стандартної процентної ставки на Пільговий строк кредитування.

Заохочення – засіб мотивації, яку отримує Клієнт за належне користування фінансовими послугами і виконання всіх зобов'язань за Кредитними договорами.

Кредитний договір – договір про надання споживчого кредиту, укладений з використанням Мобільного застосунку Smartiway.

Клієнт – фізична особа, яка користується фінансовими послугами під торговою маркою Smartiway і уклала хоча б один кредитний договір з Кредитодавцем, або має намір отримати фінансову послугу Кредитодавця.

Офіційний веб-сайт - інтернет-сторінка Кредитодавця з доменним ім'ям <https://smartiway.ua/>.

Стандартна процентна ставка – затверджена умовами кредитування процентна ставка, на умовах якої відбувається видача кредиту та укладання Кредитного договору .

3. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

3.1. Ця Програма лояльності визначає види знижок на Стандартну процентну ставку, та категорії клієнтів, які мають право їх отримати, а також встановлює інші види заохочень, які застосовує Кредитодавець для забезпечення максимально лояльного клієнтського сервісу.

3.2. Ця Програма лояльності включає наступні складові компоненти:

3.2.1. **Дисконти наступних видів:**

➤ **Дисконт на додатковий пільговий строк кредитування;**

➤ **Дисконт на перший кредит.**

3.2.2. Промокоди;

3.2.3. **Спеціальні пропозиції щодо погашення кредиту**, у тому числі з можливістю прощення частини боргу, а саме: суми процентів, та/або штрафних санкцій (пені) (у випадку їх нарахування).

3.2.4. **Кредитні канікули** – це виключний спосіб заохочення та лояльності до клієнтів, який приймається при форс-мажорних обставинах (таких як загальнонаціональний карантин, військовий та/або надзвичайний стан, тощо).

3.2.5. **Бонуси** – це умовні одиниці, що нараховується Кредитодавцем Клієнту за належне користування фінансовими послугами, за успішну рекомендацію фінансових послуг іншим особам або виконання інших умов відповідної акції, які можуть бути використана Клієнтом виключно для погашення заборгованості по нарахованим за Кредитним договором процентам.

3.2.6. Інші заходи заохочень.

4. РІЗНОВИДИ ЗНИЖОК ТА ПОРЯДОК ЇХ ЗАСТОСУВАННЯ

4.1. З метою створення оптимальних умов користування кредитом Кредитодавець пропонує своїм Клієнтам спеціальні **промокоди**, які надають право на знижку у процентному значенні від Стандартної процентної ставки на Пільговий строк кредитування згідно умов Кредитного договору.

4.2. Способи отримання та використання промокодів визначаються умовами окремої акції, актуальний текст якої розміщено на Офіційному веб-сайті для ознайомлення всіх зацікавлених осіб

4.3. Використання промокоду є правом клієнта, а не обов'язком. Для реалізації цього права Клієнту самостійно потрібно ввести отриманий промокод у спеціальне поле «Промокод» у Мобільному застосунку Smartiway під час оформлення договору.

4.4. ІТС Кредитодавця в автоматичному режимі здійснить перерахунок Стандартної процентної ставки згідно зазначеного Клієнтом промокоду та відобразить результати перерахунку як значення Пільгової процентної ставки для користування кредитом на Пільговий строк кредитування в проєкті Кредитного договору для подальшого ознайомлення Клієнтом.

4.5. **Дисконт на додатковий Пільговий строк кредитування** – знижка у процентному виразі від Стандартної процентної ставки на додатковий Пільговий строк кредитування, яку автоматично отримує Клієнт у разі ініціювання продовження строку користування кредитом згідно умов Кредитного договору.

4.6. З метою створення доступних умов користування кредитом для своїх клієнтів Кредитодавець пропонує Дисконт на додатковий пільговий строк кредитування у розмірі визначеному внутрішніми документами Товариства.

4.7. Розмір Стандартної процентної ставки з урахуванням знижки, зазначеної у пункті 4.6. цієї Програми лояльності, зазначається в Кредитному договорі та вказується як

значення Пільгової процентної ставки у додатковий Пільговий строк кредитування.

4.8. Розмір Стандартної процентної ставки, за яким здійснюється кредитування Клієнтів на загальних умовах, визначається Кредитодавцем самостійно відповідно до кредитної політики та існуючої кон'юнктури фінансового ринку та доводяться до відома клієнтів на офіційному Веб-сайті Кредитодавця в істотних характеристиках продукту.

4.9. Розмір Стандартної процентної ставки та Пільгової процентної ставки для Клієнта зазначаються в конкретному укладеному Кредитному договорі.

4.10. У випадку, якщо Клієнт не виконує умови Кредитного договору або Програми лояльності, у тому числі для отримання Дисконту на додатковий Пільговий строк кредитування, користування кредитом для нього стає доступним лише за Стандартною процентною ставкою.

4.11. Застосування Стандартної процентної ставки не є зміною процентної ставки, порядку її обчислення та порядку сплати у бік погіршення для Клієнта, оскільки надання кредиту за Кредитним договором здійснюється саме на умовах Стандартної процентної ставки, а можливість використання Пільгової процентної ставки – це реалізація Позичальником права на використання Промокоду та/або отримання Дисконту на додатковий Пільговий строк кредитування у відповідності до Програми лояльності.

4.12. Сумлінне виконання Клієнтом всіх умов Програми лояльності та відповідного Кредитного договору є необхідною умовою для отримання та використання знижок. Невиконання та/або неналежне виконання умов Кредитного договору та/або акцій, позбавляють такого Клієнта права на отримання знижок, передбачених цією Програмою лояльності. У такому разі вважається, що Клієнт самостійно відмовився від отримання знижки, а отже виявив бажання скористатися Стандартною процентною ставкою за користування кредитом та не має права на одержання від Кредитодавця будь-яких компенсації, виплат тощо.

4.13. Клієнт не може отримати компенсацію отриманої згідно цієї Програми лояльності знижки в грошовому еквіваленті - в готівковій чи безготівковій формі.

5. ДИСКОНТ НА ПЕРШИЙ КРЕДИТ

5.1. Клієнти, які вперше укладають з Кредитодавцем Кредитний договір можуть автоматично отримати Дисконт на перший кредит. Умови отримання такого Дисконту встановлюються умовами окремої акції, яка затверджується Кредитодавцем і розміщується для ознайомлення всіх зацікавлених осіб на Офіційному веб-сайті.

5.2. Дисконт на перший кредит не поєднується із Промокодом при зменшенні розміру Стандартної процентної ставки.

6. КРЕДИТНІ КАНІКУЛИ

6.1. У разі настання форс-мажорних обставин (таких як загальнонаціональний карантин, воєнний та/або надзвичайний стан, тощо) з метою зменшення фінансового навантаження на клієнтів Кредитодавець може запровадити кредитні канікули.

6.2. Кредитні канікули можуть передбачати надання дисконту (знижки) у розмірі до 100% на нарахування процентів за договором на певний строк користування кредитом

та/або відтермінування сплати боргу для всіх або певної категорії клієнтів Кредитодавця.

6.3. Особливості проведення кредитних канікул у кожному конкретному випадку визначаються окремим внутрішнім документом Кредитодавця.

6.4. Кредитодавець забезпечує повідомлення про надання кредитних канікул шляхом розміщення інформації на Офіційному веб-сайті та/або у Мобільному застосунку Smartiway та/або іншим доступним для Клієнта способом на вибір Кредитодавця.

6.5. У разі, якщо Клієнт не бажає скористатися правом на отримання кредитних канікул, він зобов'язаний повідомити Кредитодавця, зателефонувавши до служби підтримки за номером 0 800 33 10 34 або будь-яким іншим доступним каналом зв'язку.

6.6. Клієнт не має право на отримання компенсації від Кредитодавця за відмову від отримання кредитних канікул згідно п. 6.2. цієї Програми лояльності.

7. ІНШІ ВИДИ ЗАОХОЧЕНЬ/ВИНАГОРОД

7.1. Під час користування фінансовими послугами Кредитодавця Клієнту можуть нараховуватися **бонуси**. З цією метою кожному Клієнту відкривається бонусний рахунок. Умови нарахування та використання бонусів встановлюються умовами окремої акції, яка затверджується Кредитодавцем і розміщується для ознайомлення всіх зацікавлених осіб на Офіційному веб-сайті.

7.2. Кредитодавець з метою підтримки лояльності клієнтів має право надавати спеціальні пропозиції щодо погашення кредиту з можливістю прощення частини боргу, а саме: суми процентів, та/або штрафних санкцій (пені) (у випадку їх нарахування). Умови проведення та реалізація таких спеціальних пропозицій встановлюється окремим внутрішнім документом Кредитодавця (акціями).

7.3. Умови, особливості виплат винагород Клієнту встановлюються умовами окремої акції, яка затверджується Кредитодавцем і розміщується для ознайомлення всіх зацікавлених осіб на Офіційному веб-сайті.

7.4. Кредитодавець має право впроваджувати будь-які інші заходи та встановлювати додаткові види заохочень та/або винагород, які прямо не конкретизовані цією Програмою лояльності, з метою популяризації та просування фінансових послуг під торговельною маркою Smartiway, а також заохочення нових клієнтів в отриманні фінансових послуг Кредитодавця.

8. ІНШІ УМОВИ

8.1. З метою своєї поінформованості щодо можливості отримання знижок та інших заохочень Клієнту рекомендується регулярно перевіряти наявність інформаційних повідомлень від Кредитодавця через наступні канали (засоби зв'язку):

- 1) Мобільний застосунок Smartiway та/або;
- 2) Месенджер та/або;
- 3) СМС-інформування.

8.2. Кредитодавець забезпечує інформування клієнтів засобами зв'язку із використанням альфа-іменем smarti_way.

8.3. Кредитодавець з метою надання промокодів має право на проведення спеціальних акцій для клієнтів. Інформація щодо проведення таких акцій для клієнтів надається на офіційному веб-сайті Кредитодавця та/або іншим доступним для Клієнта способом на вибір Кредитодавця.

8.4. Кредитодавець має право без повідомлення припинити участь будь-якого Клієнта в Програмі лояльності в випадках:

8.4.1. недотримання Клієнтом цієї Програми лояльності та/або умов акцій, які конкретизують умови надання певного виду знижки та/або заохочення;

8.4.2. надання Клієнтом інформації, яка вводить в оману, чи є недостовірною.

8.5. Кредитодавець залишає за собою право:

8.5.1. на свій розсуд вносити зміни до цієї Програми лояльності без попереднього індивідуального повідомлення Клієнтів. Інформація про вказані зміни публікується на Веб-сайті Кредитодавця не пізніше ніж за один день до дати вступу в силу змін;

8.5.2. призупинити чи припинити Програму лояльності в будь-який час з повідомленням Клієнтів на Веб-сайті Кредитодавця не пізніше ніж за один день до дати такої призупинки або припинення;

8.5.3. Продовжуючи участь в Програмі лояльності, Клієнт погоджується з умовами і змінами в Програмі лояльності.

8.6. Відносини, що виникають між Клієнтом та Кредитодавцем та не врегульовані цією Програмою лояльності, визначаються згідно чинного законодавства.