



«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом директора
ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
№ 160326/1 від 16.03.2026 року

Набрання чинності з 31.03.2026 року

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

Київ
2026

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Програма лояльності ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (далі – Програма лояльності) — це комплекс маркетингових, організаційних та інших заходів, спрямованих на залучення Нових клієнтів, популяризацію та просування фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (далі – Товариство, Кредитодавець), підтримання довгострокового інтересу Клієнтів до фінансових послуг Товариства, побудови інклюзивних відносин між Клієнтом та Товариством, в яких Клієнт може проявити лояльність до Товариства, а Товариство проявляє лояльність до Клієнта на принципах відкритості, прозорості, чесності, доступності, рівності, відповідальності.

1.2. Товариство у своїй діяльності виділяє два основні напрямки зусиль для підвищення та зміцнення лояльності Клієнта до Товариства і, відповідно, Товариства до Клієнта, а саме: надання/створення нематеріальних/нефінансових переваг або матеріальних/фінансових переваг.

1.2.1. Зусилля Товариства, що направлені на підвищення та зміцнення лояльності Клієнта за рахунок нематеріальних/нефінансових переваг, полягають у покращенні якісних характеристик кредитного продукту та способу надання фінансових послуг (дистанційне обслуговування), в тому числі, але не виключно:

- швидкість прийняття рішення про надання кредиту;
- зручність та функціональність Мобільного застосунку Smartiway;
- мінімальна кількість дій та часу від подання заявки на отримання кредиту до отримання кредитних коштів;
- інформаційна безпека та захист персональних даних;
- мінімальні базові вимоги для отримання кредиту;
- прозорі та зручні умови кредитування;
- легке погашення кредитів без комісій;
- сумісність з Android та iOS;
- доступність 24/7.

1.2.2. Зусилля Товариства, що направлені на підвищення та зміцнення лояльності Клієнта за рахунок матеріальних/фінансових переваг, полягають у пропозиції Клієнту знижок на плату за надання фінансової послуги, можливості зменшення заборгованості за споживчим кредитом шляхом прощення (анулювання) боргу, розіграш призів, надання промопродукції тощо.

1.3. Програма лояльності встановлює принципи надання Клієнту матеріальних/фінансових переваг у вигляді знижок та отримання інших видів заохочень для підвищення та зміцнення лояльності Клієнта до Товариства.

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

1.5. Актуальна редакція Програми лояльності розміщується для ознайомлення всіх зацікавлених сторін на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1 У цій Програмі лояльності терміни та визначення тлумачаться наступним чином:

Акція – складова частина Програми лояльності у вигляді окремого заходу, який визначається офіційними правилами та має на меті проведення спеціального маркетингового або організаційного заходу для певної категорії Клієнтів.

Винагорода Кредитодавця – дохід Кредитодавця за надану Кредитодавцем Позичальнику фінансову послугу (надання коштів у кредит) та є платою Позичальника за надані/отримані у використанні грошові кошти на умовах, передбачених Договором. Винагорода Кредитодавця складається з Процентів та/або Комісії за надання кредиту (фінансового інструменту) та сплачується Позичальником у розмірі, порядку та строки, передбачені Договором. Винагорода, відповідно до Податкового кодексу України (надалі – ПКУ), є плата за послугу із залучення, розміщення та повернення коштів за договорами позики та включена до загальної вартості позики, операція з постачання якої не є об'єктом оподаткування ПДВ згідно з підпунктом 196.1.5 пункту 196.1 статті 196 розділу V ПКУ.

Дисконт – розмір знижки у процентному виразі на Винагороду Кредитодавця (або окремі її складові), яка надається Кредитодавцем Позичальнику на Інтро-період користування Кредитом відповідно до умов Програми лояльності та/або окремих акцій, офіційні актуальні правила яких розміщені на вебсайті Кредитодавця, що доступний за адресою smartiway.ua.

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

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

Клієнт – фізична особа, яка користується фінансовими послугами під торговельною маркою Smartiway і уклала хоча б один кредитний договір з Кредитодавцем, або має намір отримати фінансові послуги Кредитодавця:

Новий клієнт - Клієнт, що вже користується або має намір скористатися фінансовими послугами Товариства вперше.

Постійний Клієнт – Клієнт, який уклав більше одного Договору.

Мобільний застосунок Smartiway - програмне забезпечення під оригінальною назвою Smartiway®, що функціонує на операційних системах Android/iOS та являє собою канал дистанційного електронного обслуговування, який без одночасної фізичної присутності Позичальника та Кредитодавця забезпечує надання фінансових послуг зі споживчого кредитування під торговою маркою Smartiway®. Мобільний застосунок Smartiway забезпечує повну електронну взаємодію між сторонами кредитних відносин, надає постійний доступ до Паспорту споживчого кредиту, Договору, графіку платежів та до іншої інформації/документів, пов'язаної з наданням Кредитодавцем фінансової послуги зі споживчого кредитування.

Пільга – перевага, що надається Захищеній категорії осіб, що полягає у повному або частковому прощенні (анулюванні) процентів, комісії, штрафних санкцій, пені.

Проблемна заборгованість – прострочена заборгованість та/або потенційна до прострочення заборгованість за Договором.

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.

Прострочена заборгованість – заборгованість за Договором, що не погашена в строк, установлений Договором. Заборгованість за Договором вважається простроченою, якщо будь-який платіж за таким Договором є простроченим. Прострочена заборгованість виникає на 1-й день після закінчення терміну погашення (терміну платежу) за Договором.

Система дистанційного обслуговування – сукупність каналів (засобів) дистанційного електронного обслуговування (телефон, месенджер, Мобільний застосунок Smartiway, мережа Інтернет, СМС-інформування, телефонний дзвінок, електронна пошта та інші засоби, пов'язані з електронною комунікаційною мережею), які без одночасної фізичної присутності Позичальника та Товариства забезпечують надання Позичальнику фінансових послуг.

2.2. Всі інші терміни та визначення вживаються у Програмі лояльності відповідно до Правил надання коштів та банківських металів у кредит Товариства, Примірного договору кредитної лінії (INTRO-Кредит) та законодавства України.

3. КОМПОНЕНТИ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ

3.1. Програма лояльності включає наступні компоненти:

3.1.1. Промокоди, в тому числі динамічні промокоди:

- Промокод – набір символів, який може бути використаний Позичальником за власним волевиявленням під час укладання Договору шляхом їх введення в спеціально відведене поле у Мобільному застосунку Smartiway, та надає Позичальнику право на знижку в Інтро-періоді на Винагороду Кредитодавця (або окремі її складові) відповідно до умов Програми лояльності та/або окремих Акцій.
- Динамічний промокод - Промокод, розмір знижки за яким може мати різне значення залежно від однієї або декількох умов, в тому числі, але не обмежуючись, розміру кредиту, терміну Інтро-періоду та/або інших складових, визначених правилами відповідної Акції.

Розмір знижки за Промокодами/Динамічними промокодами та порядок їх застосування встановлюється правилами відповідної Акції. Чинна редакція правил відповідної Акції розміщується на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua.

3.1.2. Динамічний дисконт - Дисконт, розмір знижки за яким залежить від однієї або декількох умов, в тому числі, але не обмежуючись, розміру кредиту, терміну Інтро-періоду та/або інших складових, визначених правилами відповідної Акції.

Розмір знижки за Динамічними дисконтами та порядок їх застосування встановлюється правилами відповідної Акції. Чинна редакція правил відповідної Акції розміщується на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua.

3.1.3. Дисконт на перший кредит – Дисконт, який надається Новому Клієнту при укладанні ним першого Кредитного договору. Розмір знижки за Дисконтом на перший кредит та порядок його застосування встановлюється правилами відповідної Акції. Чинна редакція правил відповідної Акції розміщується на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua.

3.1.4. Бонус - це вид заохочення Клієнта як прояв лояльності до Клієнта та підтримання його довгострокового інтересу до фінансових послуг Товариства. Обліковою одиницею Бонусу є бонусна гривня. Бонуси не є грошовими коштами, їх не можна конвертувати в реальні гроші та/або переказати на банківську картку (вивести на банківську картку та/або отримати готівкою).

Умови збільшення та зменшення кількості Бонусів та особливості їх обліку на бонусному рахунку Клієнта встановлюються Бонусною програмою Товариства, чинна редакція якої розміщується на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua.

3.1.5. Спеціальні пропозиції щодо погашення кредиту - комплекс заходів, що включає в себе, зокрема, але не виключно, створення для Клієнта сприятливих умов для виконання ним зобов'язань з повернення кредиту або його частини та, відповідно, попередження виникнення Простроченої заборгованості.

Питання, що стосуються Спеціальних пропозицій щодо погашення кредиту та визначають порядок складання, затвердження та реалізації програм спеціальних пропозицій щодо погашення кредиту, регулюються внутрішніми нормативними документами

Товариства.

3.1.6. Реструктуризація проблемної заборгованості – комплекс заходів з реструктуризації грошового зобов'язання, що здійснюється Товариством з метою пом'якшення вимог до Позичальника та створення сприятливих умов для виконання ним зобов'язань за Договором, зокрема, але не виключно: зміна істотних умов Договору, зменшення процентної ставки, часткове прощення (анулювання) заборгованості за Договором, зміна графіку погашення заборгованості за Договором, кредитні канікули тощо.

Питання, пов'язані з реструктуризацією заборгованості позичальників в контексті управління проблемною заборгованістю, та визначення порядку складання, затвердження та реалізації програм реструктуризації, регулюються внутрішніми нормативними документами Товариства.

3.1.7. Захищені категорії осіб – особи, що мають право на отримання Пільги. Захищеними особами є, зокрема, але не виключно, військовослужбовці, особи з інвалідністю внаслідок війни, дружини (чоловіки) військовослужбовців, особи, що не є військовослужбовцями, але є учасниками бойових дій, тощо.

Порядок надання Пільги Захищеним категоріям осіб регулюються внутрішніми нормативними документами Товариства.

3.1.8. Товариство може надавати інші види матеріальних/фінансових переваг Клієнтам для підвищення та зміцнення лояльності Клієнтів, ніж ті, що зазначені в цьому розділі Програми лояльності.

4. ЗАСТОСУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ КОМПОНЕНТІВ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ

4.1. Взаємодія (комунікація) з Клієнтом здійснюється за допомогою Системи дистанційного обслуговування та/або пошти, якщо це необхідно, зокрема, для надсилання оригіналів документів для отримання Пільги.

4.2. Кожен компонент Програми лояльності регулюється окремим нормативним документом.

4.3. Правила Акцій, що є частиною Програми лояльності, публікуються на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua.

4.4. Інформування Клієнта щодо компонентів Програми лояльності та можливості їх застосування здійснюється за офіційними каналами зв'язку, а саме:

- 1) через Мобільний застосунок Smartiway;
- 2) шляхом СМС-інформування Клієнта;
- 3) за телефоном 0800 33 10 34 (ціна дзвінка згідно з тарифом оператора);
- 4) шляхом розміщення інформації на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua.

4.5. Клієнт не може отримати компенсацію отриманих згідно цієї Програми лояльності Дисконту, Бонусних гривень, Пільги та інших заохочень, визначених Програмою лояльності, в грошовому еквіваленті - в готівковій чи безготівковій формі.

4.6. Товариство має право без особистого повідомлення припинити участь будь-якого Клієнта в Програмі лояльності у випадках:

- недотримання Клієнтом умов Програми лояльності та/або умов Акцій, які конкретизують умови надання певного виду знижки та/або заохочення;
- надання Клієнтом інформації, яка вводить в оману, чи є недостовірною тощо.

5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Програма лояльності набирає чинності з дати, визначеної наказом директора Товариства про її затвердження, та діє до моменту внесення змін або викладення у новій редакції.

5.2. Товариство має право на свій розсуд вносити зміни до Програми лояльності без попереднього індивідуального повідомлення Клієнтів. Інформація про вказані зміни публікується на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua протягом одного робочого дня після вступу в силу таких змін.

5.3. Товариство може призупинити чи припинити дію Програми лояльності в будь-який час. Інформація про призупинення чи припинення дії Програми лояльності публікується на офіційному вебсайті Товариства smartiway.ua протягом одного робочого дня після такого призупинення чи припинення.