



«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказом директора
ТОВ «СМАРТІВЕЙ УКРЕЙН»
№170925/1 від 17 вересня 2025 року

_____Сергій ІВАНЕЦЬ

Набрання чинності з 17 вересня 2025 року

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

м. Київ
2025

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 Клієнтів 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 Клієнтів, 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;
- мінімальна кількість дій та часу від заявки на отримання кредиту до дати 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 Клієнтам знижок на плату за надання фінансової послуги, зменшення заборгованості за споживчим кредитом шляхом прощення (анулювання) боргу, розіграш призів, надання промопродукції тощо.

1.3. Програма лояльності встановлює принципи надання Клієнтам 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.

1.6. 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 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 використання 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.

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

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

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 уклав 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 Товариства 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 Товариством 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.

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 внутрішніх нормативних документів Товариства 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 умовна одиниця, в якій обліковується сума заборгованості Клієнта за Кредитним договором, яка може бути прощена (анульована) Товариством за його самостійним рішенням у рамках Бонусної програми. Прощення Товариством боргу є правом Товариства, а не обов'язком. Кількість Бонусів може бути повністю або частково анульована Товариством без попередження Клієнта за власним рішенням Товариства або збільшена Товариством безумовно або при виконанні певних дій Клієнтом.

Умови та розміри Бонусів, які можуть бути отримані клієнтом, а також порядок зменшення кількості Бонусів на Особистому 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 Положенням про спеціальні пропозиції щодо погашення кредиту Товариства, який є внутрішнім нормативним документом 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 Положенням про реструктуризацію зобов'язань за договорами кредитної лінії, який є внутрішнім нормативним документом Товариства.

3.1.7. Захищені категорії осіб – особи, що визначені внутрішніми нормативними документами Товариства, та 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 регулюється Порядком прощення (анулювання) процентів, комісій, штрафних санкцій, пені за кредитними договорами, укладеними зі споживачами, які належать до захищеної категорії осіб відповідно до Програми лояльності ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТИВЕЙ УКРЕЙН», а також Порядком списання та повернення процентів, штрафних санкцій, пені за кредитними договорами військовослужбовцям та їх дружинам (чоловікам), які є 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 внутрішнім 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 отриманого згідно цієї Програми лояльності Дисконту, Бонуса, 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.

4.7. Відповідальними за внесення змін в Програму лояльності, інформування щодо застосування та реалізацію компонентів Програми лояльності, оновлення тощо є посадові особи Товариства відповідно до своїх повноважень, зазначених у посадових інструкціях.

5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Програма лояльності набирає чинності з дати її затвердження наказом директора Товариства та діє до моменту внесення змін або викладення її 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 не пізніше одного 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 не пізніше одного дня після такого призупинення чи припинення.