

Затверджено
Рішенням Спостережної ради
Кредитної спілки "Самопоміч",
Протокол № 9 від 04 лютого 2022 року

Голова Спостережної ради
Кредитної спілки "Самопоміч"


(підпис) /Штогрин Оксана Василівна/



ПОЛОЖЕННЯ
про фінансові послуги
Кредитної спілки "Самопоміч"
(нова редакція)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відповідно до Законів України “Про кредитні спілки”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, “Про Національний банк України”, “Про споживче кредитування”, “Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення”, Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, що затверджено постановою Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року № 153, свого Статуту та, за наявності відповідних ліцензій, Кредитна спілка “Самопоміч” (далі – Спілка) надає наступні види фінансових послуг:

- 1) залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення;
- 2) надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

1.2. При наданні фінансових послуг Спілка здійснює передбачені законодавством процедури щодо фінансового моніторингу по виявленню фінансових операцій, які підлягають фінансовому моніторингу та інших фінансових операцій, що можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, отриманих злочинним шляхом або спрямованих на фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

1.3. Спілка надає фінансові послуги, зазначені у п. 1.1. Розділу 1 Положення про фінансові послуги Кредитної спілки “Самопоміч” (далі - Положення) у відповідності до вимог чинного законодавства України.

1.4. Спілка здійснює надання фінансових послуг, зазначених у п. 1.1. Розділу 1 цього Положення, на підставі відповідних договорів, які є додатками до цього Положення та відповідають вимогам Цивільного кодексу України, Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, статтям 12 та 13 Закону України “Про споживче кредитування”, Правил здійснення депозитних операцій для кредитних спілок, затверджених розпорядженням Держфінпослуг № 821 від 30 грудня 2011 року, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 10 лютого 2012 року за № 211/20524 (із змінами), Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), що затверджено Постановою Правління Національного банку України від 03.11.2021 р. № 113.

1.5. Спілка веде облік укладених договорів з надання фінансових послуг, які зобов'язана зберігати не менше ніж п'ять років після виконання всіх зобов'язань.

1.6. Спілка протягом часу, встановленого внутрішніми правилами (документами), забезпечує прийом членів кредитної спілки для проведення відповідних розрахунків, надання необхідної інформації та консультацій.

1.7. Це Положення є внутрішніми правилами надання фінансових послуг Спілки, а також визначає порядок інформування споживачів.

1.8. Це Положення набирає чинності на наступний день після затвердження Спостережною радою Спілки (далі – Спостережна рада).

1.9. Умови надання та порядок надання окремих видів фінансових послуг є однаковими для Спілки та її відокремлених підрозділів.

1.10. Готівкові розрахунки між Спілкою та її членами здійснюються з дотриманням норм чинного законодавства України.

2. ЗАЛУЧЕННЯ ВНЕСКІВ (ВКЛАДІВ) ЧЛЕНІВ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ НА ДЕПОЗИТНІ РАХУНКИ

2.1. Загальні питання здійснення діяльності по залученню внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки.

2.1.1. Спілка залучає наступні види внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки:

- 1) внески (вклади) членів кредитної спілки на депозитні рахунки на вимогу;
- 2) строкові внески (вклади) членів кредитної спілки на депозитні рахунки.

2.1.2. Внесок (вклад) члена кредитної спілки на депозитний рахунок на вимогу – (далі – внесок (вклад) на вимогу) грошові кошти, внесені до Спілки її членом на договірних умовах, на визначений строк та під процент із зобов'язанням їх повернення на першу вимогу та/або з правом отримання частини вкладу протягом дії договору.

2.1.3. Строковий внесок (вклад) члена кредитної спілки на депозитний рахунок – (далі – строковий внесок (вклад)) грошові кошти, унесені до Спілки її членом на договірних умовах, на визначений строк та під процент із зобов'язанням їх повернення зі впливом встановленого договором строку.

2.1.4. Строковий внесок (вклад) та внесок (вклад) на вимогу (далі разом у тексті – внески (вклади)), а також нарахована на такі внески плата (проценти) є власністю члена Спілки та належать до її зобов'язань.

2.1.5. Внески (вклади), а також нарахована на такі внески (вклади) плата (проценти) обліковуються окремо.

2.1.6. Кожний член Спілки має право одержати належні йому внески (вклади), а також, нараховану на такі внески плату (проценти) в порядку та строки, які визначені укладеними з членом Спілки договорами.

2.1.7. Спілка оприлюднює умови укладення договорів про залучення внесків (вкладів) шляхом розміщення витягів з Положення про фінансове управління Кредитної спілки “Самопоміч” та Положення про фінансові послуги Кредитної спілки “Самопоміч” в загальнодоступному для членів кредитної спілки місці в установі Спілки.

2.1.8. Спілка веде облік внесків (вкладів) з урахуванням строків, виплати процентів, визначених у договорах про залучення внесків (вкладів) за такими видами договорів про залучення внеску (вкладу):

- договір про залучення строкового внеску (вкладу);
- договір про залучення внеску (вкладу) на вимогу.

2.1.9. При здійсненні діяльності по залученню внесків (вкладів) через відокремлені підрозділи (філії) Спілки, укладання договору про залучення внесків (вкладів) здійснює уповноважена особа відокремленого підрозділу (філії), згідно підвидів, умов та порядку залучення внесків (вкладів), встановлених Розділом 2 цього Положення.

2.2. Умови залучення внесків (вкладів).

2.2.1. Спілка може залучати внески (вклади) із застосуванням наступних умов.

2.2.1.1. за строками внесення внесків (вкладів): внески (вклади) строком від 3 до 48 місяців (включно);

2.2.1.2. за способом виплати процентів: з виплатою процентів щомісячно;

2.2.1.3. за режимом довнесення суми вкладу протягом дії договору:

1) з правом довнесення частини суми внеску (вкладу);

2) з правом довнесення частини суми внеску (вкладу) із обмеженням загальної сума грошових коштів які можуть бути довнесені вкладником протягом одного календарного місяця (тобто з першого числа по останнє число відповідного місяця);

3) без права довнесення частини суми внеску (вкладу);

2.2.1.4. за режимом зняття частини суми вкладу протягом дії договору:

1) з правом зняття частини суми внеску (вкладу);

2) без права зняття частини суми внеску (вкладу);

2.2.1.5. за можливістю капіталізації: без можливості капіталізації – нараховані проценти не приєднуються до внеску (вкладу);

2.2.2. Щодо можливості застосування в договорах про залучення внесків (вкладів) змінних процентів:

1) якщо член Спілки з яким Спілкою укладено договір про залучення внеску (вкладу) (далі – вкладник) не вимагає повернення суми внеску (вкладу) у зв'язку із закінченням строку, встановленого договором про залучення внеску (вкладу), договір про залучення внеску (вкладу) вважається припиненим з дати вказаної у договорі, внесок (вклад) знаходиться у Спілці до звернення вкладника за отриманням внеску (вкладу), при цьому Спілка не здійснює нарахування процентів за такий період;

2) встановлений договором розмір процентів на строковий внесок (вклад) не може бути односторонньо зменшений Спілкою, якщо інше не встановлено законом;

3) якщо відповідно до договору про залучення внеску (вкладу) на вимогу, внесок (вклад) повертається члену Співки на його вимогу до закінчення строку або до настання інших обставин, визначених договором, проценти за таким внеском (вкладом) не перераховуються;

4) якщо відповідно до договору про залучення строкового внеску (вкладу) на вимогу, внесок (вклад) повертається члену Співки на його вимогу до закінчення строку або до настання інших обставин, визначених договором, проценти за таким внеском (вкладом) виплачуються в розмірі процентів за внесками (вкладами) на вимогу, які діють на дату повернення внеску, якщо договором не встановлений вищий процент;

5) всі зміни до договору про залучення внеску (вкладу), в тому числі і щодо процентної ставки, вносяться за взаємною згодою сторін та оформлюються шляхом підписання сторонами додаткових договорів у письмовій формі з дотриманням строків та порядку передбачених договором про залучення внеску (вкладу);

б) зміни до договору про залучення внеску (вкладу) вступають в дію з дня підписання додаткового договору.

2.2.3. Виходячи із зазначених вище критеріїв, Співка залучає внески (вклали) за підвидами, встановленими відповідним рішенням Спостережної ради.

2.2.4. Рішенням Спостережної ради встановлюються процентні ставки за кожним з підвидів фінансової послуги, що визначені у відповідному рішенні Спостережної ради.

2.2.5. Критерії визначення розміру процентної ставки за внесками (вкладами) членів.

Розмір плати (процентів), яка нараховується для підвидів внесків (вкладів), встановлюється за рішенням Спостережної ради, виходячи із наступних критеріїв: попиту і пропозицій, які склалися на ринку фінансових послуг; строку внесення; застосування в договорах по внесках (вкладах) змінних процентів, способу виплати відсотків, режиму довнесення та зняття за договором, потреб членства та попереднього досвіду залучення внесків (вкладів) за умови, що обсяги процентних витрат залишатимуться на рівні, який забезпечує безбиткову діяльність Співки.

2.2.6. Мінімальний та максимальний строк дії договорів за окремими видами строкових внесків (вкладів):

- мінімальний строк дії договору про залучення внеску (вкладу) - 3 місяці;
- максимальний строк дії договору про залучення строкового внеску (вкладу) – 24 місяці;
- максимальний строк дії договору про залучення внеску (вкладу) на вимогу – 48 місяців.

2.2.7. Мінімальний та максимальний розміри вкладів за окремими видами внесків (вкладів).

За строковими внесками (вкладами) та внесками (вкладами) на вимогу, за умови, що зобов'язання кредитної співки перед одним своїм членом не можуть бути більше 10 відсотків від загальних зобов'язань кредитної співки, мінімальні та максимальні розміри вкладів за одним договором становлять, мінімальний - 10 (десять) гривень, максимальний - 140000,00 (сто сорок тисяч) гривень.

2.3. Порядок залучення внесків (вкладів) та нарахування процентів.

2.3.1. Порядок залучення внесків (вкладів).

2.3.1.1. Для розміщення внеску (вкладу) у Співці член Співки подає до уповноваженого Спостережною радою управління Співки заяву. Уповноважений Спостережною радою орган управління Співки розглядає заяву та приймає рішення про залучення внеску (вкладу) або відмову в залученні, в строк до 5 робочих днів з дня надходження заяви до Співки.

2.3.1.2. Співка забезпечує прийом внесків (вкладів), проведення з цього приводу розрахунків, консультацій та надання необхідної інформації протягом часу, визначеного внутрішнім розпорядком, затвердженим рішенням Співки.

2.3.1.3. Підтвердженням залучення внесків (вкладів) є укладені в письмовій формі договори, первинні бухгалтерські документи, оформлені згідно вимог законодавства України, та належним чином зафіксована в комплексній інформаційній системі Співки інформація про операції кредитної співки з внесками (вкладами).

2.3.1.4. Договір про залучення внеску (вкладу) члена кредитної співки на

депозитний рахунок окрім вимог, визначених п. 1.4. цього Положення повинен містити порядок нарахування та виплати процентів (методи нарахування процентів, періодичність виплати процентів та форму розрахунку тощо), у тому числі при достроковому розірванні договору.

2.3.1.5. Договір про залучення внеску (вкладу) має бути підписаний сторонами договору або уповноваженими ними особами. Перший примірник договору про залучення внеску (вкладу) зберігається в Спілці. Другий примірник договору про залучення внеску (вкладу) Спілка зобов'язана надати члену Спілки (або уповноваженій ним особі), який підписав цей договір.

2.3.1.6. Примірні договори про надання фінансової послуги - залучення строкового внеску (вкладу) є Додатками № 2,3 до цього Положення.

Примірний договір про надання фінансової послуги - залучення внеску (вкладу) на вимогу є Додатком №1 до цього Положення.

2.3.1.7. У разі наявності внеску (вкладу) на депозитний рахунок при отриманні кредиту, Спілка може прийняти такий внесок (вклад) для забезпечення виконання зобов'язань за кредитним договором та не повертати його протягом строку дії кредитного договору в сумі невиконаних зобов'язань членом Спілки, якщо це передбачено кредитним договором та/або договором про залучення внеску (вкладу) на депозитні рахунки та/або договором застави майнових прав, який укладається між Спілкою та членом Спілки – власником внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок.

2.3.2. Порядок нарахування процентів за внесками (вкладами).

2.3.2.1. Спілка нараховує та виплачує вкладникові проценти на суму внеску (вкладу) в розмірі, який встановлюється в договорі про залучення внеску (вкладу).

2.3.2.2. Спілка здійснює нарахування плати (процентів) на внески (вклади) на підставі відповідних договорів в останній день кожного місяця та в день, визначений умовами укладеного з членом Спілки договору.

2.3.2.3. Нарахування процентів за договором залучення внеску (вкладу) відбувається відповідно до порядку, встановленого договором.

2.3.2.4. Встановлений договором розмір процентів на внесок (вклад) не може бути односторонньо зменшений кредитною спілкою, якщо інше не встановлено законом.

2.3.2.5. Відповідно до договору про залучення строкового внеску (вкладу), внесок (вклад) може повертатися члену Спілки на його вимогу до закінчення строку внеску (вкладу) або до настання інших обставин, визначених договором, при цьому проценти за таким внеском (вкладом) перераховуються та виплачуються в розмірі визначеному умовами договору про залучення строкового внеску (вкладу).

2.4. Повернення внесків (вкладів).

2.4.1. Спілка повертає внески (вклади) та сплачує нараховані проценти у строки, що визначені умовами договору про залучення внеску (вкладу) між членом Спілки (вкладником) і Спілкою.

2.4.2. За договором про залучення строкового внеску (вкладу) Спілка зобов'язана видати внесок (вклад) та нараховані проценти за цим внеском (вкладом) із впливом строку, визначеного у договорі про залучення строкового внеску (вкладу).

Повернення вкладникові строкового внеску (вкладу) та нарахованих процентів за цим внеском (вкладом) до закінчення строку його дії можливе виключно у випадках, коли це передбачено умовами договору про залучення строкового внеску (вкладу), за рішенням суду, а також у разі реорганізації або ліквідації Спілки.

За договором про залучення внеску (вкладу) на вимогу Спілка зобов'язана видати внесок (вклад) або його частину та нараховані проценти на першу вимогу вкладника.

2.4.3. Член Спілки (вкладник) має право звернутися до Спілки з письмовою вимогою про повернення належного йому внеску (вкладу) з дотриманням наступної процедури:

1) вкладник звертається до Спілки з письмовою вимогою про повернення внеску (вкладу);

2) у разі отримання Спілкою письмової вимоги члена Спілки про повернення внеску (вкладу) Спілка:

- приймає письмову вимогу шляхом проставлення на ній: дати отримання, підпису уповноваженої особи, прізвища, імені та по батькові уповноваженої особи і відбитка печатки Співки (за наявності);
- реєструє письмову вимогу члена Співки згідно з положенням про документообіг, затвердженим Співкою;
- виконує вимогу відповідно до умов договору про залучення внеску (вкладу).

У разі неможливості виконання Співкою вимоги члена Співки про повернення внеску (вкладу) або його частини Співка видає вкладникові письмове повідомлення про невиконання (неналежне виконання) цієї вимоги із зазначенням: причини, дати видачі повідомлення, підпису уповноваженої особи, прізвища, імені та по батькові уповноваженої особи і проставлення відбитка печатки Співки (за наявності).

3. НАДАННЯ КРЕДИТІВ ЧЛЕНАМ КРЕДИТНОЇ СПІВКИ

3.1. Загальні питання здійснення діяльності по наданню кредитів членам Співки.

Кредитом наданим члену Співки є грошові кошти надані Співкою члену Співки (позичальникові) у готівковій або безготівковій формі під процент, у розмірі та на умовах, установлених кредитним договором з дотриманням вимоги повернення коштів та сплати процентів у зазначені кредитним договором строки.

3.2. Умови надання кредитів членам Співки.

3.2.1. Співка надає членам Співки наступні підвиди кредитів:

3.2.1.1. За строком користування з укладенням на відповідний термін: кредити з терміном погашення від 2 до 49 місяців включно.

3.2.1.2. За цільовим призначенням:

- 1) кредити, надані на ведення особистих селянських господарств;
- 2) кредити, надані на придбання, будівництво, ремонт та реконструкцію нерухомого майна;

3) споживчі кредити:

- на придбання автотранспорту;
- на придбання аудіо-, відео-, побутової техніки та комп'ютерів;
- на інші потреби.

3.2.1.3. За режимами сплати процентів і основної суми кредиту:

1) кредит з періодичною сплатою процентів і сплатою основної суми кредиту в кінці строку дії кредитного договору;

2) кредит з періодичною сплатою процентів і періодичною сплатою рівних часток основної суми кредиту, які розраховуються шляхом ділення загальної суми наданого кредиту на кількість періодів користування кредитом. При цьому, нарахування і сплата процентів проводиться на залишок заборгованості за кредитом.

3.2.1.4. За видами забезпечення виконання зобов'язань за кредитними договорами:

- 1) застава;
- 2) порука;
- 3) застава прав вимоги позичальника по зобов'язаннях згідно договору про внесення внеску (вкладу) на депозитний рахунок укладеного з Співкою (кредити з такою умовою забезпечення надаються лише цьому позичальнику в межах обсягу таких прав вимоги);

4) інші види забезпечення не заборонені законодавством.

3.2.1.5. Кредит надається члену Співки однією сумою.

3.2.2. Виходячи із зазначених вище критеріїв Співка надає кредити членам Співки за підвидами, встановленими окремим рішенням Спостережної ради.

3.2.3. Розмір плати (процентів), яка встановлюється для окремих підвидів кредитів, визначених пп. 3.2.1. цього Положення, затверджується рішенням спостережної ради Співки, виходячи з потреб членства, кредитного ризику, ринкових тенденцій та попереднього досвіду надання кредитів членам Співки за умови збереження доходності на рівні, який забезпечує безбиткову діяльність Співки.

3.2.4. Збільшення розміру фіксованої процентної ставки за кредитним договором можливе виключно за письмової згоди позичальника.

3.3. Порядок надання кредитів членам Співки.

3.3.1 Примірний кредитний договір затверджується рішенням Спостережної ради та є Додатком № 4 до цього Положення.

3.3.2. Заява про надання кредиту повинна містити інформацію про особу позичальника, відомості про щомісячний дохід позичальника, інформацію щодо кредиту, а саме: сума кредиту, термін користування кредитом, призначення кредиту, запропоноване забезпечення, інформацію про досвід отримання кредитів в минулому, а також інформацію про наявну кредиторську заборгованість на момент подання заяви тощо.

3.3.3. Кредитні договори та договори забезпечення повинні бути укладені в письмовій формі, відповідно до вимог цивільного законодавства України. Недійсність договору забезпечення не тягне за собою недійсності основного зобов'язання – кредитного договору.

3.3.4. Співка здійснює нарахування процентів за користування кредитами на підставі кредитних договорів в останній день кожного місяця та в день, визначений умовами укладеного з членом Співки договору. Нарахування процентів за договорами кредиту відбувається за кожний фактичний строк користування кредитом і починається з наступного дня після отримання членом Співки суми кредиту, а припиняється в день остаточного розрахунку за кредитом. Для розрахунку процентів за кредитом використовується календарний рік.

3.3.5. Оцінка кредитоспроможності позичальника.

3.3.5.1. До укладення кредитного договору Співка, використовуючи свої професійні можливості, здійснює оцінку кредитоспроможності позичальника, враховуючи, зокрема, строк на який надається кредит, суму кредиту, доходи позичальника, мету отримання кредиту, а також інформацію щодо виконання позичальником зобов'язань за кредитними операціями, включаючи зобов'язання перед іншими кредитодавцями.

3.3.5.2. Оцінка кредитоспроможності позичальника здійснюється на підставі достатньої інформації, отриманої від нього, та, за необхідності, на основі інформації, отриманої з інших джерел.

3.3.5.3. Під інформацією в пункті 3.3.5.2. цього Положення розуміються будь-які відомості та/або дані отримані Співкою, в тому числі наданні позичальником, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді, зокрема, але не виключно:

- надання позичальником документів, копій документів, пред'явлення позичальником документів;
- заповнення позичальником заяв, анкет, як власноручно, так із допомогою працівників та технічних засобів Співки;
- повідомлення в усній формі позичальником відомостей та/або даних і наступне їх внесенням до відповідних електронних баз із застосуванням технічних засобів Співки.

3.3.5.4. Для проведення оцінки кредитоспроможності позичальник надає до Співки заяву на отримання кредиту, оригінали (для огляду) та копії наступних документів:

- паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу;
- документ із зазначеним реєстраційним номером облікової картки платника податків.

3.3.5.5. На вимогу Співки, для оцінки кредитоспроможності позичальника, позичальник та/або поручитель додатково надають документи (чи їх копії), що підтверджують отримані ними доходи, а, у випадку оцінки сукупного сімейного доходу позичальника, – документи (чи їх копії), що підтверджують отримані доходи членами його сім'ї.

3.3.5.6. За рішенням Спостережної ради перелік документів, необхідний для проведення аналізу кредитоспроможності позичальника може бути змінений. У випадку недостатності інформації в наданих документах для прийняття рішення про надання кредиту Співка має право вимагати від позичальника надання й інших документів крім перелічених вище та визначених рішенням Спостережної ради.

3.3.6. Всі документи позичальника розглядаються Кредитним комітетом Кредитної співки "Самопоміч" (далі – Кредитний комітет) в порядку, встановленому положенням про Кредитний комітет.

3.3.7. При здійсненні діяльності з надання кредитів членам Спілки через відокремлені підрозділи (філії) Спілки (за наявності), оцінку платоспроможності позичальника, укладення кредитних договорів, у передбачених випадках договору забезпечення кредиту та інших необхідних документів, видачу кредиту здійснює відокремлений підрозділ (філія).

3.3.8. Строки розгляду заяв про надання кредитів та прийняття рішень по ним становлять від 1 до 10 робочих днів.

Рішення Кредитного комітету про надання кредиту або відмову в наданні кредиту фіксується в порядку, встановленому в Положенні про кредитний комітет.

4. ПОРЯДОК МОНІТОРИНГУ НАДАНИХ КРЕДИТІВ ТА СУПРОВОДЖЕННЯ ПРОСТРОЧЕНИХ КРЕДИТІВ, НЕПОВЕРНЕНИХ, У ТОМУ ЧИСЛІ БЕЗНАДІЙНИХ КРЕДИТІВ

4.1. З метою нагляду за своєчасністю сплат за наданими кредитами та оперативного планування руху грошових потоків Спілка веде належний аналітичний облік. Обов'язки щодо організації моніторингу наданих та супроводження прострочених кредитів покладаються на Кредитний комітет.

4.2. Поточний контроль за дотриманням умов кредитних договорів здійснюється Кредитним комітетом. Зокрема, Кредитний комітет здійснює контроль за своєчасністю та повнотою передбачених кредитними договорами платежів на підставі звірення фактично отриманих платежів з графіком планових платежів.

4.3. Для окремих видів кредитів, згідно затверджених рішенням Спостережної ради правил і процедур, може передбачатися особливий порядок супроводження.

4.4. Для добровільного виконання позичальником, поручителем, майновим поручителем своїх договірних зобов'язань Спілка може/повинна вжити наступні заходи:

4.4.1. здійснення нагадування про необхідність виконання договірних зобов'язань;

4.4.2. надсилання листів-нагадувань;

4.4.3. надсилання листів-попереджень.

4.5. Вказані в п. 4.4. цього Положення заходи можуть здійснюватись шляхом:

4.5.1. здійснення телефонного дзвінка;

4.5.2. здійснення телефонних переговорів, відеопереговорів із застосуванням:

- програмного забезпечення, додатків (застосунків) для мобільних та/або стаціонарних пристроїв;

- спеціальних технічних засобів телекомунікації;

4.5.3. надсилання короткого текстового повідомлення (SMS);

4.5.4. насилання повідомлення (текстового, голосового або іншого) електронною поштою (e-mail);

4.5.5. насилання повідомлення (текстового, голосового або іншого) із застосуванням:

- програмного забезпечення, додатків (застосунків) для мобільних та/або стаціонарних пристроїв;

- спеціальних технічних засобів телекомунікації;

4.5.6. надсилання поштового відправлення.

4.6. З моменту виявлення простроченості за кредитом уповноважена особа Спілки може здійснювати будь-які заходи, передбаченні пунктах 4.4., 4.5. цього Положення.

4.7. В залежності від рівня прострочення, уповноважена особа Спілки в обов'язковому порядку:

4.7.1. при рівні прострочення від 31 до 90 днів включно – здійснює нагадування позичальникові про необхідність виконання договірних зобов'язань;

4.7.2. при рівні прострочення від 90 до 180 днів включно – надсилає листи-нагадування;

4.7.3. при рівні прострочення від 181 дня - надсилає поштовим відправленням листи-попередження.

4.8. Врегулювання простроченої заборгованості (здійснювані Спілкою, заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості позичальника, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит) здійснюється Спілкою із дотриманням вимог щодо взаємодії із

споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) встановлених Законом України “Про споживче кредитування” та додаткових вимог вставлених Національним банком України.

4.9. У випадку, якщо попередні заходи впродовж дванадцяти місяців не призвели до сплати боргу, Спілка вдається до дій, що спрямовані на стягнення боргу примусовим шляхом, в порядку передбаченому законодавством України.

Перед їх вчиненням Спілка:

1) визначає на підставі кредитного договору суму заборгованості; при цьому, за рішенням Кредитного комітету може застосовуватися зупинення нарахування процентів та реструктуризація заборгованості;

2) визначає шляхи звернення стягнення на забезпечення кредитного договору, у разі наявності такого забезпечення, або звернення стягнення на майно позичальника;

3) вживає заходи для встановлення місця знаходження позичальника.

Стягнення боргу примусовим шляхом здійснюється з використанням відповідних правових механізмів та процесуальних форм, передбачених чинним законодавством.

4.10. В окремих випадках за рішенням Кредитного комітету Спілка може:

- відстрочити застосування щодо позичальника заходів примусового стягнення боргу з дотриманням передбачених законодавством процесуальних строків;

- вживати заходів, передбачених п. 4.5 цього положення до досягнення рівня простроченості (раніше встановлених термінів/строків) визначених цими пунктами.

4.11. За рішенням Кредитного комітету може встановлюватися порядок супроводження окремих кредитів, заборгованість за якими визнана безнадійною (в тому числі і списана).

5. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

5.1. Надання (розкриття) інформації Спілкою споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, здійснюється шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті Спілки, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами Спілки та чинним законодавством України, зокрема Законом України “Про споживче кредитування” та Положенням про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, що затверджене Постановою Правління НБУ від 05 жовтня 2021 року № 100.

5.2. Спілка надає повну, точну та достовірну інформацію споживачу щодо споживчого кредиту з дотриманням вимог законодавства України.

5.3. Спілка забезпечує актуальність та зрозумілість цієї інформації.

5.4. Спілка під час інформування споживача на власному вебсайті про послугу з надання споживчого кредиту розміщує попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою. Спілка під час розміщення попереджень на власному вебсайті використовує таке виділення тексту:

5.4.1. зазначення тексту в рамці та

5.4.2. напівжирний шрифт, гарнітура та розмір якого ідентичні гарнітурі та розміру шрифту тексту інформування споживача про умови надання послуги споживчого кредиту.

5.5. Споживач вказує канали для комунікацій (уключаючи смс-інформування, месенджер, електронну пошту, мобільний номер телефону) щодо отриманого споживчого кредиту в заяві на отримання кредиту або окремих письмових заявах.

5.6. Спілка під час розміщення на власному вебсайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої потрібної відповідно до законодавства України інформації, розкриває таку інформацію:

5.6.1. перелік різновидів споживчих кредитів (залежно від обраних Спілкою критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв), що надаються Спілкою споживачу;

5.6.2. істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту;

5.6.3. умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії;

5.6.4. суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального);

5.6.5. про наявність, перелік і вартість супровідних послуг Спілки, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України;

5.6.6. гіперпосилання на вебсторінку Спілки, де розміщено умови типових договорів про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг (Положення про фінансові послуги Спілки);

5.6.7. попередження про:

- 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;

- те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;

- те, що Спілці забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від Спілки або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;

- те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ;

- те, що Спілка має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;

- можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;

- те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;

- 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;

5.6.8. гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ;

5.6.9. повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем Спілки про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в системах дистанційного обслуговування кредитної спілки;

5.6.10. про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (включаючи витяги з них);

5.6.11. відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.

5.7. Спілка розміщує на власному вебсайті (на сторінці з інформацією про кредитну спілку) інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, включаючи послуги з надання мікрокредиту, згідно з додатками 1 - 4 до Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, що затверджене постановою Правління НБУ від 05.10.2021 № 100.

5.8. Спілці забороняється під час інформування споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.

5.9. Спілка здійснює інформування споживача в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства України про рекламу, споживче кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ

6.1. Розгляд звернень (скарг) споживача щодо послуги споживчого кредиту здійснюється Спілкою в порядку передбаченому Законом України “Про звернення громадян” за місцезнаходженням Спілки.

Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження.

Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів.

6.2 Споживач також має право звернутися(подати скаргу) до Національного банку України щодо послуги споживчого кредиту.

Перелік контактних даних розміщено в Розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>