

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення Наглядової ради

**КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ**

**«КРЕДИТ-ЕКСПЕРТ»**

від 27.06.2024 протокол №112/24

Голова Наглядової ради

\_\_\_\_\_ Олександр КРАВЧЕНКО

**ПРАВИЛА**  
**надання фінансових послуг**  
**кредитної спілки**  
**«КРЕДИТ-ЕКСПЕРТ»**

**м.Бориспіль**  
**2024 рік**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

- 1.1. Правила про надання фінансових послуг Кредитної спілки «КРЕДИТ-ЕКСПЕРТ» (далі - Правила) є внутрішнім документом КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «КРЕДИТ-ЕКСПЕРТ» (далі – кредитна спілка), який встановлює:
- внутрішні правила про надання фінансових послуг;
  - порядок взаємодії зі споживачами.
- 1.2. Відповідно до Законів України «Про кредитні спілки», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про споживче кредитування», Постанови Правління Національного банку України (далі – НБУ) від 29.12.2023 року № 199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг», іншого законодавства України, свого Статуту та Правил, на підставі Стандартної ліцензії на здійснення діяльності кредитної спілки Кредитна спілка «КРЕДИТ-ЕКСПЕРТ» надає наступні види фінансових послуг:
- 1) надання коштів та банківських металів у кредит;
  - 2) залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню.
- Залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню – фінансова послуга, яка передбачає залучення фінансовою установою грошових коштів та/або банківських металів на підставі письмового договору з клієнтом із зобов'язанням такої фінансової установи щодо наступного повернення таких грошових коштів та/або банківських металів через визначений у договорі строк з виплатою клієнту процентів (або доходу в іншій формі).
- Залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, здійснюється кредитною спілкою у формі вкладів (депозитів).
- Вклад (депозит) - кошти, які розміщені членом кредитної спілки під процент на його рахунку у кредитній спілці на договірних засадах на визначений строк зберігання або без зазначення такого строку і підлягають виплаті такому члену кредитної спілки відповідно до умов договору.
- Прийом (залучення) кредитною спілкою від членів кредитної спілки пайових або інших внесків, передбачених статутом кредитної спілки відповідно до Закону України «Про кредитні спілки», не є фінансовою послугою із залучення кредитною спілкою коштів та банківських металів, що підлягають поверненню. Кредитній спілці заборонено залучати кошти від фізичних осіб, у тому числі від членів кредитної спілки, у будь-який спосіб, крім залучення кредитною спілкою від своїх членів пайових або інших внесків, вкладів (депозитів).
- Надання коштів та банківських металів у кредит – фінансова послуга, яка передбачає надання кредитною спілкою кредитів своїм членам та іншим кредитним спілкам на підставі кредитного договору або іншого договору, який має всі ознаки кредитного договору, визначені статтею 1054 Цивільного кодексу України.
- Кредит - грошові кошти, які надаються кредитною спілкою як надавачем фінансових послуг (кредитодавцем) особі (позичальнику) у користування на поворотній основі на визначений строк із сплатою процентів.
- Зважаючи на це кредитна спілка згідно цих Правил надає членам кредитної спілки:
- споживчі кредити;
  - кредити, надані на ведення особистих селянських господарств;
  - комерційні кредити.
- Згідно частини першої статті 14 Закону України «Про кредитні спілки» та Статуту кредитної спілки членами Кредитної спілки «КРЕДИТ-ЕКСПЕРТ» можуть бути громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які об'єднані ознакою членства в кредитній спілці – є членами Громадської організації "ТОВАРИСТВО СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО ЗАХИСТУ".
- Не можуть бути членами кредитної спілки фізичні особи, цивільна дієздатність яких обмежена судом, а також особи, які визнані судом недієздатними, особи, які

відбувають покарання у вигляді позбавлення волі, або особи, які мають судимість за вчинення кримінальних правопорушень з корисливих мотивів або у сфері господарської діяльності, якщо ця судимість не погашена і не знята у встановленому законом порядку.

Відповідно до Статуту кредитної спілки включення особи до складу членів кредитної спілки та виключення її із складу членів кредитної спілки здійснюються в порядку, визначеному Статутом кредитної спілки.

Набуття членства у кредитній спілці настає з дня повної сплати особою вступного та обов'язкового пайового внесків у порядку, визначеному статутом кредитної спілки. У першу чергу сплачується вступний внесок. У разі якщо вступний та обов'язковий пайовий внески сплачено у різні дні, першим днем членства у кредитній спілці вважається день сплати обов'язкового пайового внеску в повному обсязі.

Згідно рішення загальних зборів членів кредитної спілки (протокол від 21.09.2019 р.) розмір вступного внеску складає 20 (двадцять) гривень 00 копійок. Згідно рішення установчих зборів членів кредитної спілки (протокол від 25.08.2009 р. №1) розмір обов'язкового пайового внеску складає 1 (одна) гривня 00 копійок.

З урахуванням

- встановлених законом вищезазначених особливостей щодо обмеження кола отримувачів фінансових послуг, які надає кредитна спілка,
- вимог п. 56 частини першої статті 1 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», який визначає, що споживач фінансових послуг (далі – споживач) – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника або користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, т
- вимог п. 20 частини першої статті 1 Закону України „«Про фінансові послуги та фінансові компанії», який визначає, що клієнт – будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника чи користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника, в розумінні Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»
- цих Правил

споживачами фінансових послуг кредитної спілки є фізичні особи, які мають ознаку членства – членство у громадській організації «ТОВАРИСТВО СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО ЗАХИСТУ» , клієнтами кредитної спілки є фізичні особи, які мають ознаку членства – членство у громадській організації «ТОВАРИСТВО СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО ЗАХИСТУ».

- 1.3. При наданні фінансових послуг кредитна спілка здійснює передбачені законодавством процедури щодо фінансового моніторингу відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».
- 1.4. Кредитна спілка надає фінансові послуги зазначені у п. 1.1. цих Правил у відповідності до вимог чинного законодавства України. Ці Правила згідно Постанови Правління НБУ від 29.12.2023 року № 199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг» є внутрішніми правилами про надання фінансових послуг кредитної спілки.
- 1.5. Перед укладенням з клієнтом кредитної спілки договору про надання фінансової послуги кредитна спілка надає клієнту кредитної спілки інформацію відповідно до частини п'ятої статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», а також, на його вимогу, інформацію відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» Про ознайомлення із зазначеною інформацією клієнт зобов'язаний надати кредитній

спілці письмове підтвердження. Розміщення інформації відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» на веб-сайті (веб-сторінці) кредитної спілки та/або посередника (за наявності) вважається належним виконанням вимоги щодо письмової форми надання інформації. Крім того, споживачеві до укладання договору про споживчий кредит надається інформація згідно статті 9 Закону України «Про споживче кредитування», а протягом строку дії договору про споживчий кредит – згідно Статті 11 цього Закону.

1.6. Кредитна спілка здійснює надання фінансових послуг, зазначених у п. 1.2. цих Правил, на підставі відповідних договорів, які повинні містити:

- 1) назву договору;
- 2) номер, дату та місце укладення договору;
- 3) відомості про надавача фінансової послуги: найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, відомості про внесення інформації про надавача фінансових послуг до Реєстру;
- 4) відомості про посередника (за наявності):
  - а) для юридичної особи - найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;
  - б) для фізичної особи - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);
  - в) для фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті), дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань про проведення державної реєстрації;
  - г) номер та дата укладення договору посередника з надавачем фінансової послуги, на підставі якого такий посередник здійснює свою діяльність (у разі якщо такий договір укладений);
  - г) відомості про внесення інформації про посередника до Реєстру;
- 5) відомості про клієнта, який отримує фінансову послугу:
  - а) для фізичної особи - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);
  - б) для фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

- 6) предмет договору із зазначенням виду фінансової послуги, що надається відповідно до умов договору;
- 7) розмір фінансового засобу (коштів, банківського металу, фінансового інструменту, боргового зобов'язання та право вимоги боргу, що не віднесені до фінансових інструментів), зазначений у грошовому виразі, строки (термін) його внесення та умови взаєморозрахунків (якщо фінансова послуга передбачає внесення фінансового засобу у визначеному розмірі та/або строки (термін) його внесення);
- 8) строки (термін), розмір, умови та порядок здійснення оплати за надану фінансову послугу;
- 9) строк (термін) дії договору;
- 10) порядок зміни умов і припинення дії договору;
- 11) необхідність отримання додаткових чи супутніх послуг надавача фінансових послуг та/або третіх осіб, пов'язаних з отриманням фінансової послуги (за наявності);
- 12) права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- 13) порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги (за наявності);
- 14) контактні дані клієнта та надавача фінансових послуг, а також посередника (за наявності);
- 15) порядок надання клієнту договору та додатків до нього, якщо договір укладено у формі електронного документа (крім договорів про надання послуг, зазначених у пункті 3 частини першої цієї статті), а також порядок обміну повідомленнями між сторонами.

У договорі про надання фінансової послуги, крім зазначених вище умов можуть зазначатися й інші умови, визначені за домовленістю сторін.

Спеціальними законами можуть встановлюватися особливості укладення та/або виконання договору про надання фінансової послуги.

Інші вимоги до договору про надання фінансової послуги можуть бути передбачені спеціальним законом, зокрема, статтею 12 Закону України «Про споживче кредитування», а якщо такі вимоги не встановлені спеціальним законом - нормативно-правовими актами Регулятора, зокрема, постановою НБУ від 03.11.2021 р. № 113 "Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит)".

- 1.7. Положення, що регламентують надання кредитною спілкою фінансових послуг, та договори про надання фінансових послуг повинні відповідати вимогам Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», статті 1056<sup>1</sup> Цивільного кодексу України, Закону України «Про споживче кредитування», іншого законодавства України з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг.
- 1.8. Кредитна спілка здійснює особисте інформування фізичних осіб щодо кожного виду фінансових послуг після отримання дозволу на обробку їх персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».
- 1.9. Реклама та поширення іншої інформації щодо фінансових послуг, які надаються кредитною спілкою, здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про рекламу», іншого законодавства України про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг). Згідно Закону України «Про споживче кредитування», якщо в рекламі щодо надання споживчого кредиту зазначається процентна ставка чи будь-які дані, що стосуються загальних витрат за споживчим кредитом, така реклама додатково до вимог, встановлених законодавством про рекламу, повинна містити наступну стандартну інформацію (далі – Стандартна інформація) про:
  - 1) максимальну суму, на яку може бути виданий споживчий кредит;
  - 2) реальну річну процентну ставку;

- 3) максимальний строк, на який видається споживчий кредит;
- 4) розмір першого внеску у разі надання кредиту для придбання товарів (послуг) у формі оплати з відстроченням або з розстроченням платежу.

Стандартна інформація, яка надається в письмовому вигляді, наводиться однаковим шрифтом та відображається в основному тексті реклами. Розповсюдження реклами з інформацією про можливість надання споживчого кредиту без документального підтвердження кредитоспроможності споживача (позичальника, надання безпроцентного споживчого кредиту, споживчого кредиту під нуль процентів, іншу аналогічну за змістом та сутністю інформацію забороняється.

1.10. Кредитна спілка також розкриває актуальну та достовірну інформацію про свою діяльність у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці), включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності). Така інформація повинна, зокрема, включати:

- 1) інформацію про кредитну спілку:
  - а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти кредитної спілки та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;
  - б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;
  - в) відомості про склад органів управління;
  - г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про кредитну спілку, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;
  - г) відомості про державну реєстрацію кредитної спілки;
  - д) інформація про наявність у кредитної спілки права на надання відповідної фінансової послуги та про її включення до Реєстру, що містить відомості про кредитну спілку;
  - е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до кредитної спілки;
  - є) рішення про ліквідацію/припинення кредитної спілки;
  - ж) контактна інформація НБУ, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг, а саме, – Національний банк України, 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9, Тел.: 0 800 505 240, e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua);
- 2) перелік послуг та продуктів, що надаються кредитною спілкою, порядок та умови їх надання;
- 3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);
- 4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);
- 5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

Інформація, передбачена підпунктами 2-4 цього пункту, розкривається у мобільному застосунку надавача кредитної (за наявності) щодо тих фінансових послуг та продуктів, що надаються через цей мобільний застосунок.

Кредитна спілка забезпечує доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) відповідно до цієї частини, не менше ніж за останні три роки.

## 1.11. **Строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових послуг**

1.11.1. Договори про надання фінансових послуг підлягають зберіганню не менше ніж п'ять років після виконання всіх зобов'язань за ними, якщо інше не встановлено законодавством.

- 1.11.2. Інша інформація про надання фінансових послуг зберігається із дотриманням строків, встановлених внутрішніми документами кредитної спілки, які регулюють організацію діловодства та архівного зберігання документів у кредитній спілці.
- 1.11.3. Договори про надання фінансових послуг та інша інформація зберігаються у порядку, встановленому внутрішніми документами кредитної спілки, які регулюють організацію діловодства та архівного зберігання документів у кредитній спілці.

## **2. ЗАЛУЧЕННЯ ВКЛАДІВ (ДЕПОЗИТІВ) ЧЛЕНІВ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ.**

### **2.1. Загальні питання здійснення діяльності із залучення вкладів (депозитів) членів кредитної спілки**

2.1.1. У цих Правилах терміни щодо залучення вкладів (депозитів) членів кредитної спілки застосовуються в такому значенні:

Вклад (депозит) – кошти, які розміщені членом кредитної спілки під процент на його рахунку у кредитній спілці на договірних засадах на визначений строк зберігання або без зазначення такого строку і підлягають виплаті такому члену кредитної спілки відповідно до умов договору;

Вклад (депозит) на вимогу – грошові кошти унесені до кредитної 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. Операції кредитної спілки з вкладами (депозитами) членів кредитної спілки – операції, які здійснюються із вкладами (депозитами) та включають залучення та виплату грошових коштів, нарахування та виплату процентів за такими вкладами (депозитами), що підлягають обов'язковій фіксації в комплексній інформаційній системі кредитної спілки;

Строковий вклад (депозит) – грошові кошти, унесені до кредитної спілки її членом на договірних умовах на визначений строк та під процент із зобов'язанням їх повернення зі спливом встановленого договором строку.

Інші поняття, які вживаються в цих Правилах щодо здійснення депозитних операцій кредитної спілки, застосовуються у значеннях згідно із законодавством України, що регулює діяльність кредитних спілок.

2.1.2. Вклади (депозити), а також, нарахована на такі вклади (депозити) плата (проценти) належать членам кредитної спілки на праві приватної власності.

2.1.3. Вклади (депозити), а також, нарахована на такі вклади (депозити) плата (проценти) обліковуються окремо та належать до зобов'язань кредитної спілки.

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

### **2.2. Умови залучення вкладів (депозитів) членів кредитної спілки**

2.2.1. Кредитна спілка залучає наступні види вкладів (депозитів).

1) вклад (депозит) на вимогу;

2) строковий вклад (депозит).

2.2.2. В кредитній спілці встановлюються наступні особливості залучення вкладів (депозитів):

щодо мінімального та максимального строків дії договорів за окремими видами вкладів (депозитів):

1) які є строковими, на строк:

- 3 місяці (включно);
- від 3 до 12 місяців (включно);
- від 12 до 60 місяців (включно).

У межах встановленого максимального строку дії договору кредитна спілка, за бажанням члена кредитної спілки, має право укладати додаткові договори до договору про залучення строкового внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок, якими продовжувати строк дії основного договору для вкладів (депозитів) на вимогу:

2) від 3 до 60 місяців (включно);

щодо мінімального та максимального розміру вкладень за окремими видами вкладів (депозитів):

1) від 500 (п'ятсот) гривень 00 коп. до 1 000 000 (один мільйон) гривень 00 коп. для будь-якого виду вкладу (депозиту), за умови дотримання вимоги про те, що на початок кожного робочого дня зобов'язання кредитної спілки перед одним своїм членом не повинні бути більше 10 відсотків від загальних зобов'язань кредитної спілки.

щодо способу виплати процентів:

- 1) з виплатою процентів щомісячно;
- 2) з виплатою процентів раз в квартал;
- 3) з виплатою процентів в кінці дії договору.

щодо режиму довнесення суми вкладу (депозиту) протягом дії договору:

- 1) з правом довнесення частини суми вкладу (депозиту);
- 2) без права довнесення частини суми вкладу (депозиту).

щодо режиму зняття частини суми вкладу (депозиту) протягом дії договору:

- 1) з правом зняття частини або всієї суми вкладу (депозиту);
- 2) без права зняття частини або всієї суми вкладу (депозиту).

за способом нарахування процентів:

- 1) простий процент – базою для нарахування процентів є сума внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок, яка не збільшується на суму процентів, що нараховуються;
- 2) складний процент (капіталізація) – базою для нарахування процентів є сума внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок, яка збільшується на суму процентів, що нараховуються на щомісячній основі.

Кредитна спілка самостійно визначає розмір процентів (плати), які нараховуються на вклади (депозити). Визначення розміру процентної ставки, яка нараховується для окремих видів вкладів (депозитів) зазначених в п. 2.2.1. цих Правил, відбувається з урахуванням особливостей, встановлених в п. 2.2.2. цих Правил, та за наступними критеріями – строку дії договору, способу виплати процентів, виходячи з потреб членства, ринкових тенденцій та попереднього досвіду залучення вкладів (депозитів) за умови, що обсяги процентних витрат залишатимуться на рівні, який забезпечує безбиткову діяльність кредитної спілки.

Розмір плати (процентів) затверджується рішенням наглядової ради кредитної спілки.

## **2.3. Договірне регулювання операцій кредитної спілки з вкладами (депозитами). Порядок залучення та повернення кредитною спілкою вкладів (депозитів), порядок нарахування та сплати процентів за договорами про залучення вкладів (депозитів).**

2.3.1. Договір про залучення вкладу (депозиту) укладається на умовах видачі вкладу (депозиту) на першу вимогу (вклад (депозит) на вимогу) або на умовах повернення вкладу (депозиту) зі спливом встановленого договором строку (строковий вклад (депозит)).

У договорі про залучення вкладу (депозиту) повинні міститись права та зобов'язання сторін договору відповідно до вимог Цивільного кодексу України, статті 9 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», п. 1.6. цих Правил. Договір має бути підписаний сторонами договору або уповноваженими ними особами.

Договір про залучення вкладу (депозиту) окрім вимог, визначених п. 1.6. цих Правил повинен містити порядок нарахування та виплати процентів (методи нарахування

процентів, періодичність виплати процентів та форму розрахунку тощо), у тому числі при достроковому розірванні договору.

Сума вкладу (депозиту), строки дії договору залучення вкладу (депозиту), умови залучення та повернення вкладу (депозиту), а також нараховані на такі вклади (депозити) проценти (плата) визначаються між кредитною спілкою та членом кредитної спілки на договірних умовах.

Договір про залучення вкладу (депозиту) укладається в письмовій формі.

Примірні договори про залучення вкладів (депозитів) затверджуються рішенням наглядової ради кредитної спілки.

2.3.3. Кредитна спілка забезпечує прийом вкладів (депозитів), проведення з цього приводу розрахунків, консультацій та надання необхідної інформації протягом часу, визначеного внутрішнім розпорядком.

Підтвердженням залучення вкладів (депозитів) є укладені в письмовій формі договори, первинні бухгалтерські документи, оформлені згідно вимог законодавства України, та належним чином зафіксована в комплексній інформаційній системі кредитної спілки інформація про операції кредитної спілки зкладами (депозитами).

Перший примірник договору про залучення вкладу (депозиту) зберігається в кредитній спілці. Другий примірник договору про залучення вкладу (депозиту) кредитна спілка зобов'язана надати члену кредитної спілки (або уповноваженій ним особі), який його підписав.

2.3.4. Кредитна спілка веде облік вкладів (депозитів) з урахуванням строків, виплати процентів, визначених у договорах про залучення вкладів (депозитів), за такими видами договорів про залучення вкладу (депозиту):

1) договір про залучення строкового вкладу (депозиту);

2) договір про залучення вкладу (депозиту) на вимогу.

2.3.5. У разі наявності вкладу (депозиту) при отриманні кредиту кредитна спілка може прийняти такий вклад (депозит) для забезпечення виконання зобов'язань за кредитним договором та не повертати його в сумі невиконаних зобов'язань членом кредитної спілки, якщо це передбачено кредитним договором або договором залучення вкладу (депозиту) та договором застави майнових прав, який укладається між кредитною спілкою та членом кредитної спілки – власником вкладу (депозиту).

2.3.6. Нарахування процентів визначається умовами договору про залучення вкладу (депозиту). Кредитна спілка здійснює нарахування плати (процентів) на вклади (депозити) на підставі відповідних договорів з дотриманням вимог Міжнародних стандартів фінансової звітності (далі – МСФЗ) в останній день кожного місяця та в день, визначений умовами укладеного з членом кредитної спілки договору. Нарахування процентів за договором про залучення вкладу (депозиту) відбувається відповідно до порядку, встановленого договором, а саме: за фактичну кількість днів користування кредитною спілкою сумою вкладу (депозиту) і починається з наступного дня після отримання кредитною спілкою суми вкладу (депозиту), а припиняється в день, визначений умовами укладеного з членом кредитної спілки договору. Для цілей розрахунку процентів закладами (депозитами) використовується календарний рік.

2.3.7. Кредитна спілка:

1) повертає вклади (депозити) та сплачує нараховані проценти у строки, що визначені умовами договору про залучення вкладу (депозиту) між вкладником і кредитною спілкою.

2) за договором про залучення строкового вкладу (депозиту) зобов'язана видати вклад (депозит) та нараховані проценти за цим вкладом (депозитом) із спливом строку, визначеного у договорі про залучення строкового вкладу (депозиту).

3) здійснює повернення вкладникові строкового вкладу (депозиту) та нарахованих процентів за цим вкладом (депозитом) до закінчення строку його дії виключно у випадках, коли це передбачено умовами договору про залучення строкового вкладу (депозиту), за рішенням суду, а також у разі реорганізації або ліквідації кредитної спілки;

- 4) за договором про залучення вкладу (депозиту) на вимогу зобов'язана видати вклад (депозит) або його частину та нараховані проценти на першу вимогу вкладника;

2.3.8. У разі отримання кредитною спілкою письмової вимоги члена кредитної спілки про повернення вкладу (депозиту) або його частини кредитна спілка зобов'язана:

- 1) прийняти письмову вимогу шляхом проставлення на ній: дати отримання, підпису уповноваженої особи, прізвища, імені та по батькові уповноваженої особи і відбитка печатки кредитної спілки (за наявності);
- 2) зареєструвати письмову вимогу члена кредитної спілки з дотриманням наступних вимог:
  - всі документи, що надходять до кредитної спілки приймаються до обробки централізовано особою, відповідальною за ведення діловодства. Первинна обробка документів включає перевірку правильності доставки, адресування, оформлення і цілісності упаковки, її розкриття, перевірку наявності вкладень та їх відповідність опису;
  - неправильно оформлені (не підписані, незасвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправнику або пересилаються адресатові;
  - усі пропозиції, заяви і скарги громадян (членів кредитної спілки), що надійшли, повинні прийматися централізовано особою, відповідальною за ведення діловодства, та реєструватися в день їх надходження в журналі вхідної кореспонденції. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою;
  - всі документи, що надійшли до кредитної спілки, підлягають обов'язковому попередньому розгляду. Попередній розгляд документів здійснюється особою, відповідальною за ведення діловодства;
  - реєстрація документів проводиться з метою забезпечення їхнього обліку, контролю за виконанням і оперативним використанням наявної в документах інформації;
  - реєстрації підлягають документи, що потребують обліку, виконання і використання з довідковою метою (розпорядчі, планові, звітні, обліково-статистичні, бухгалтерські, фінансові тощо), як ті, що створюються і використовуються в спілці, так і ті, що надходять від інших установ і громадян;
  - основним принципом реєстрації документів є однократність;
  - реєстрація документа здійснюється шляхом присвоєння йому єдиного реєстраційного номера (порядкового номера надходження протягом календарного року) та внесення запису в журнал вхідної кореспонденції. Додатки до документів окремо не реєструються.
- 3) виконати вимогу відповідно до умов договору про залучення вкладу (депозиту). У разі неможливості виконання кредитною спілкою вимоги члена кредитної спілки про повернення вкладу (депозиту) або його частини, кредитна спілка зобов'язана видати 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 проставленням відбитка печатки кредитної спілки (за наявності).

2.3.9. Кредитна спілка виплачує вкладникові проценти на суму вкладу (депозиту) в розмірі, який встановлюється в договорі про залучення вкладу (депозиту). Проценти на вклад (депозит) виплачуються члену кредитної спілки на вимогу відповідно до умов договору про залучення вкладу (депозиту).

2.3.10. Кредитна спілка оприлюднює умови укладення договорів про залучення вкладів (депозитів) шляхом розміщення правил про фінансові послуги та договорів про залучення вкладів (депозитів) у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті.

- 2.4. Кредитна спілка здійснює залучення вкладів (депозитів) через відокремлені підрозділи з дотриманням вимог пунктів 2.2 та 2.3 цих Правил. При цьому, керівники та працівники відокремлених підрозділів діють згідно та в межах повноважень визначених відповідними посадовими інструкціями та наданими їм довіреностями .

### **3. НАДАННЯ КРЕДИТІВ ЧЛЕНАМ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ І**

#### **3.1. Загальні питання здійснення діяльності з надання кредитів членам кредитної спілки**

Кредитом наданим члену кредитної спілки є грошові кошти надані кредитною спілою члену кредитної спілки – позичальникові під процент, у розмірі та на умовах, встановлених кредитним договором з дотриманням вимоги повернення коштів та сплати процентів у визначені кредитним договором строки.

Споживчий кредит – грошові кошти, що надаються члену кредитної спілки – споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

#### **3.2. Умови надання кредитів членам кредитної спілки.**

##### **3.2.1. Кредитна спілка надає членам кредитної спілки наступні види кредитів**

За строком користування з укладанням на відповідний термін:

- 1) кредити з терміном погашення до 3 місяців включно;
- 2) кредити з терміном погашення від 3 до 12 місяців включно;
- 3) кредити з терміном погашення понад 12 місяців.

За цільовим призначенням:

- 1) кредити, надані на ведення особистих селянських господарств;
- 2) комерційні кредити;
- 3) споживчі кредити, у тому числі:
  - придбання автотранспорту;
  - придбання аудіо-, відео-, побутової техніки та комп'ютерів;
  - інші потреби.

Надалі в цих Правилах, якщо не зазначено інше, використовуються терміни:

«комерційний кредит» – кредитування на поповнення обігових коштів або придбання товарів (робіт, послуг) пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю члена кредитної спілки – позичальника, кредитування приватних підприємств, які знаходяться у власності членів кредитної спілки, кредитування у межах відповідного зобов'язання члена кредитної спілки – позичальника з реалізації товарів, виконання робіт або надання послуг”;

«особисте селянське господарство» вживається у значенні, наведеному в Законі України "Про особисте селянське господарство", а саме: „особисте селянське господарство – господарська діяльність, яка проводиться без створення юридичної особи фізичною особою індивідуально або особами, які перебувають у сімейних чи родинних відносинах і спільно проживають, з метою задоволення особистих потреб шляхом виробництва, переробки і споживання сільськогосподарської продукції, реалізації її надлишків та надання послуг з використанням майна особистого селянського господарства, у тому числі й у сфері сільського зеленого туризму”;

«споживчий кредит (кредит)» – грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.”;

«договір про споживчий кредит», «загальна вартість кредиту для споживача», «загальний розмір споживчого кредиту», «загальні витрати за споживчим кредитом», «кредитний посередник», «реальна річна процентна ставка», «денна процентна ставка», «споживче кредитування», вживаються у значенні, наведеному в Законі України "Про споживче кредитування".

При цьому, відносини, які виникають між кредитною спілкою, як кредитором, кредитними посередниками (за наявності), новими кредиторами (за наявності) та колекторськими компаніями (за наявності) та членами кредитної спілки – споживачами (позичальниками) під час надання кредитів на ведення особистих селянських господарств, кредитів на придбання, будівництво, ремонт та реконструкцію нерухомого майна та споживчих кредитів регулюються Законом України „Про споживче кредитування”.

Закон України „Про споживче кредитування” не поширюється на комерційні кредити та кредити надані на ведення фермерських господарств.

За порядком видачі:

- 1) кредити, що надаються у разовому порядку;
- 2) кредити, що надаються відповідно до кредитної лінії. Під кредитною лінією розуміється згода кредитної спілки надати кредит повністю чи частинами (траншами) у майбутньому в розмірах, які не перевищують заздалегідь обумовлені розміри (кредитний ліміт) за певний проміжок часу.

За режимами сплати процентів і основної суми кредиту:

- 1) 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;
- 2) кредит з періодичною сплатою процентів і основної суми кредиту "рівними долями", за яким передбачається незмінна (однакова) сума платежу протягом всього терміну дії договору. Такий платіж включає в себе як проценти, нараховані за користування кредитом, так і частину кредиту. При цьому, питома вага процентів, які нараховуються на залишок основної суми, з кожним наступним платежем зменшується, а питома вага суми кредиту зростає;
- 3) кредит з періодичною сплатою процентів і сплатою основної суми в кінці строку дії кредитного договору;
- 4) кредит з періодичною сплатою процентів та відстроченням сплати тіла кредиту на n-місяців.

За видами забезпечення виконання зобов'язань за договорами:

- 1) застава;
- 2) порука;
- 3) неустойка (штраф, пеня);
- 4) інші види забезпечення не заборонені законодавством.

Умови договорів поруки мають відповідати вимогам чинного законодавства, зокрема, статті 523, 553-559 Цивільного кодексу України.

Умови договорів застави мають відповідати вимогам чинного законодавства, зокрема, статті 523, 572-593 Цивільного кодексу України.

Поручителем та /або заставадавцем може бути цивільно правоздатна і дієздатна особа.

Кожен із перерахованих видів забезпечення може використовуватись як окремо, так і декілька одночасно.

За способом надання кредиту:

- 1) готівковим шляхом;
- 2) безготівковим шляхом.

Кредити надаються з фіксованою процентною ставкою. Договором про надання кредиту може бути передбачено зміну фіксованої процентної ставки виключно за згодою сторін.

Виходячи із зазначених вище критеріїв кредитна спілка надає кредити членам кредитної спілки за видами, встановленими окремим рішенням наглядової ради.

- 3.2.2. Рішенням наглядової ради з дотриманням обмежень визначених законодавством можуть встановлюватися максимальна/мінімальна можлива сума кредитів, що надаються членам кредитної спілки.
- 3.2.3. Визначення розміру процентної ставки, яка встановлюється для окремих видів кредитів, визначених п.п. 3.2.1. цих Правил, відбувається за наступними критеріями – виходячи з потреб членства, ринкових тенденцій, кредитного ризику (рівня ризику кредиту), наданого забезпечення, попиту і пропозицій, які склалися на кредитному ринку, строку користування кредитом, розміру облікової ставки НБУ та попереднього досвіду надання кредитів членам кредитної спілки за умови збереження доходності на рівні, який забезпечує беззбиткову діяльність кредитної спілки.
- 3.2.4. За типом процентна ставка за кредитом є фіксованою. Фіксована процентна ставка є незмінною протягом усього строку кредитного договору. Встановлений договором розмір фіксованої процентної ставки не може бути збільшено кредитною спілкою в односторонньому порядку. Умова договору щодо права кредитної спілки змінювати розмір фіксованої процентної ставки в односторонньому порядку є нікчемною. Розмір фіксованої процентної ставки для окремих видів кредитів встановлюється наглядовою радою кредитної спілки.
- 3.2.5. При споживчому кредитуванні обчислюється реальна річна процентна ставка і денна процентна ставка.
- 3.2.6. Для цілей обчислення реальної річної процентної ставки визначаються загальні витрати за споживчим кредитом та загальна вартість кредиту для споживача (далі - загальна вартість кредиту) у грошовому виразі згідно „Правил розрахунку небанківськими фінансовими установами України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит” затверджених Постановою Правління Національного банку України № 16 від 11.02.2021 року (далі – Постанова № 16) за такою формулою:

$$\mathbf{ЗВК = ЗРК + ЗВСК,}$$

де **ЗВК** - загальна вартість кредиту;

**ЗРК** - загальний розмір кредиту, тобто сума коштів, які надані та/або можуть бути надані споживачу за договором про споживчий кредит;

**ЗВСК** - загальні витрати за споживчим кредитом, тобто витрати споживача, пов'язані з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту, уключаючи проценти за користування кредитом.

Комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги, пов'язані з наданням, обслуговуванням і поверненням кредиту (уключаючи комісії за обслуговування кредитної заборгованості, юридичне оформлення та інші платежі), кредитного посередника та третіх осіб [комісії за розрахунково-касове обслуговування банку, у якому відкритий рахунок кредитної спілки (під час зарахування коштів у рахунок погашення споживчого кредиту), страхові та податкові платежі, збори на обов'язкове державне пенсійне страхування, біржові збори, платежі за послуги державних реєстраторів, нотаріусів та інших осіб, а також інші обов'язкові платежі], до ЗВСК не включаються внаслідок їх відсутності.

До загальних витрат за споживчим кредитом не включаються:

- платежі, що підлягають сплаті членом кредитної спілки – споживачем (позичальником) у разі невиконання його обов'язків, передбачених договором про споживчий кредит;
- платежі з оплати товарів (робіт, послуг), які член кредитної спілки – споживач (позичальник) зобов'язаний здійснити незалежно від того, чи правочин укладено з оплатою за рахунок власних коштів споживача чи за рахунок споживчого кредиту.

У договорі про споживчий кредит на дату укладення договору про споживчий кредит зазначаються орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача.

3.2.7. Реальна річна процентна ставка дорівнює загальним витратам за споживчим кредитом, вираженим у процентах річних від загального розміру виданого споживчого кредиту.

Розмір реальної річної процентної ставки не залежить від способу надання кредиту. Обчислення реальної річної процентної ставки базується на припущенні, що договір про споживчий кредит залишається дійсним протягом погодженого строку та що кредитна спілка як кредитодавець і член кредитної спілки – позичальник як споживач виконують свої обов'язки на умовах та у строки, визначені в договорі про споживчий кредит.

Реальна річна процентна ставка обчислюється відповідно до вимог Постанови № 16, а саме:

Реальна річна процентна ставка за договором про споживчий кредит (далі - реальна річна процентна ставка) розраховується в процентах з використанням такої формули:

$$ЧСК = \sum_{t=1}^n \frac{Потік_t}{(1+d)^t}$$

де **ЧСК** - чиста сума кредиту, тобто сума коштів, які видаються споживачеві або перераховуються на його рахунок в момент видачі кредиту, розрахована як загальний розмір кредиту (ЗРК), який визначено згідно з умовами договору про споживчий кредит, мінус сума всіх платежів споживача за додаткові та/або супутні послуги за кредитом на дату видачі кредиту, включаючи комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги кредитної спілки, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, сплачені за рахунок власних коштів споживача та за рахунок споживчого кредиту. Зважаючи на відсутність платежів споживача за додаткові та/або супутні послуги за кредитом на дату видачі кредиту, включаючи комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги кредитної спілки, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, сплачені за рахунок власних коштів споживача та за рахунок споживчого кредиту ЧСК дорівнює ЗРК.

**d** - реальна річна процента ставка, яка точно дисконтує всі майбутні грошові платежі споживача за кредитом до чистої суми виданого кредиту;

**Σ** - знак суми;

**t** - порядковий номер періоду дії договору про споживчий кредит (місяць або день);

**n** - загальна залишкова кількість періодів дії договору про споживчий кредит (місяців або днів) на дату розрахунку;

**Потік<sub>t</sub>** - сума коштів, яку споживач сплачує кредитній спілці, кредитному посереднику (за наявності) та третім особам за споживчим кредитом. До Потіку включаються платежі в погашення основного боргу за споживчим кредитом, проценти за користування ним, комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та/або супутні послуги кредитодавця, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, які сплачуються відповідно до умов отриманого кредиту та пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту. Зважаючи на відсутність комісій та інших обов'язкових платежів за додаткові та/або супутні послуги кредитної спілки, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, які пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, до Потіку включаються платежі в погашення основного боргу за споживчим кредитом та проценти за користування ним.

3.2.8. Кредитна спілка надає споживачу детальний перелік складових загальної вартості кредиту у вигляді графіка платежів (згідно зі строковістю, зазначеною у договорі про споживчий кредит, - за кількістю днів, щомісяця, щокварталу) у розрізі сум погашення основного боргу, сплати процентів за користування кредитом, вартості всіх додаткових та/або супутніх послуг кредитної спілки як кредитодавця, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб за кожним платіжним періодом

за формою, наведеною у додатку 2 Постанови № 16, в таблиці обчислення загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, а саме:

Таблиця:

| № з/п  | Дата видачі кредиту/дата платежу | Кількість днів у розрахунковому періоді | Чиста сума кредиту/сума платежу за розрахунковий період, грн. | Види платежів за кредитом                   |  |                            |  |                 |   |                                    |                   |                   |                    |                                       |    | Реальна річна процентна ставка, % | Загальна вартість кредиту, грн |
|--------|----------------------------------|---|---|---|--|----------------------------|--|-----------------|---|------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------------------------|----|-----------------------------------|--------------------------------|
|        |                                  |   |   | платежі за додаткові та/або супутні послуги |  |                            |  |                 |   |                                    |                   |                   |                    |                                       |    |                                   |                                |
|        |                                  |   |   | кредитодавця                                |  |                            | кредитного посередника (за наявності)  |                 | третіх осіб   |                                    |                   |                   |                    |                                       |    |                                   |                                |
|        |                                  |   |   | проценти за користування кредитом           | за обслуговування кредитної заборгованості | комісія за надання кредиту | інші послуги кредитодавця <sup>1</sup> | комісійний збір | інша плата за послуги кредитного посередника <sup>1</sup> | розрахунково-касове обслуговування | послуги нотаріуса | послуги оцінювача | послуги страховика | інші послуги третіх осіб <sup>1</sup> |    |                                   |                                |
| 1      | 2                                | 3                                       | 4   | 5   | 6  | 7                          | 8                                      | 9               | 10  | 11                                 | 12                | 13                | 14                 | 15                                    | 16 | 17                                | 18                             |
| 1      |                                  | x                                       |   |   | x  |                            |  |                 |   |                                    |                   |                   |                    |                                       |    | x                                 | x                              |
| 2      |                                  |   |   |   |  |                            |  |                 |   |                                    |                   |                   |                    |                                       |    | x                                 | x                              |
|        |                                  |   |   |   |  |                            |  |                 |   |                                    |                   |                   |                    |                                       |    | x                                 | x                              |
| n      |                                  |   |   |   |  |                            |  |                 |   |                                    |                   |                   |                    |                                       |    | x                                 | x                              |
| Усього |                                  |   |   |   |  |                            |  |                 |   |                                    |                   |                   |                    |                                       |    |                                   |                                |

При цьому,

1. У рядку 1 Таблиці зазначаються:

- 1) у колонці 2 - дата видачі кредиту;
- 2) у колонці 4 - чиста сума кредиту (далі - ЧСК) зі знаком мінус, розрахована згідно п. 4 Додатку до договорів про споживчий кредит ;
- 3) у колонці 5 - сума кредиту згідно з договором про споживчий кредит;
- 4) у колонках 7-16 - усі платежі споживача за розрахунковий період у гривнях, пов'язані з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту.

2. У рядках 2 - ... n Таблиці зазначаються:

- 1) у колонці 2 - дата платежу споживача;
- 2) у колонці 3 - кількість днів у розрахунковому періоді, що визначається як календарна кількість днів між датами платежів споживача згідно зі строковістю, зазначеною в договорі про споживчий кредит;
- 3) у колонці 4 - сума платежу за розрахунковий період у гривнях, яка складається із суми платежів, зазначених у колонках 5-16;
- 4) у колонках 5-16 - усі платежі споживача за розрахунковий період у гривнях, пов'язані з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту;

5) у колонці 17 - реальна річна процентна ставка у відсотках річних, для розрахунку якої використовується функція XIRR програмного продукту Microsoft Excel (OpenOffice) за даними, зазначеними в колонках 2 і 4 таблиці;

6) у колонці 18 - загальна вартість кредиту, визначена як сума платежів споживача, зазначених у колонках 5-16 рядка "Усього".

3.2.9. Денна процентна ставка розраховується у процентах за формулою:

$$\text{ДПС} = (\text{ЗВСК}/\text{ЗРК})/t \times 100\%, \text{ де}$$

ДПС - денна процентна ставка;

ЗВСК - загальні витрати за споживчим кредитом;

ЗРК - загальний розмір кредиту;

t - строк кредитування у днях.

Максимальний розмір денної процентної ставки не може перевищувати 1 %.

### **3.3. Інформаційне забезпечення кредитного договору та дії, що передують його укладенню.**

3.3.1. Умови надання споживчих кредитів членам кредитної спілки, види яких встановлені рішенням наглядової ради кредитної спілки відповідно до п. 3.2. цих Правил (далі – наявні та можливі схеми споживчого кредитування), разом із іншою інформацією, необхідною для отримання споживчого кредиту кредитна спілка розміщує на своєму офіційному веб-сайті.

Споживач перед укладенням договору про споживчий кредит має самостійно ознайомитися з такою інформацією для прийняття усвідомленого рішення.

Також, кредитна спілка розміщує на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються для надання нею послуг (за наявності), а також у місцях надання фінансових послуг споживачам інформацію про колекторські компанії, що діють у її інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості (за наявності співпраці з колекторськими компаніями), а також інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України.

3.3.2. Перед укладенням договору про надання споживчого кредиту, загальний розмір за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, кредитна спілка безоплатно у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України „Про електронні документи та електронний документообіг”, а також з урахуванням особливостей, передбачених Законом України „Про електронну комерцію”), надає споживачу інформацію в обсязі визначеному законодавством та цими Правилами. Про ознайомлення із зазначеною інформацією споживач зобов'язаний надати кредитній спілці письмове підтвердження.

3.3.3. До укладення договору про споживчий кредит кредитна спілка безоплатно у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", а також з урахуванням особливостей, передбачених Законом України "Про електронну комерцію") із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), встановленою у Додатку 1 до ЗУ «Про споживче кредитування», надає споживачу інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій кредитної спілки, із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту. Інформація про платежі, що надається споживачу кредитною спілкою у паспорті споживчого кредиту, обов'язково має включати базу розрахунку платежів (суму, на підставі якої робиться відповідний розрахунок, зокрема, суму наданого споживчого кредиту, суму непогашеного споживчого кредиту, тощо).

За наявності різних способів надання споживчого кредиту, надана споживачу інформація має містити застереження про те, що використання інших способів надання кредиту може мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки.

За наявності періодичних платежів за послуги кредитної спілки, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, надана споживачу інформація має містити застереження про те, що витрати на такі послуги можуть змінюватися протягом строку дії договору про споживчий кредит.

За наявності необхідності укладення договорів щодо супровідних послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, інформація, що надається кредитною спілкою споживачу, має містити відомості про перелік осіб, яких кредитна спілка визначила для надання відповідних послуг (за наявності), а також орієнтовна вартість таких послуг.

У разі відсутності у кредитній спілці інформації про вартість певної супровідної послуги, що надаватиметься споживачу третьою особою та є обов'язковою для отримання кредиту, орієнтовна вартість такої послуги визначається за аналогічними, вже укладеними кредитною спілкою договорами про споживчий кредит за попередні три місяці, або у разі відсутності таких договорів за середньою вартістю такої послуги, визначеною кредитною спілкою за результатами аналізу вартості послуг, що пропонуються щонайменше трьома постачальниками на ринку таких послуг.

У разі, якщо окремі умови надання споживчого кредиту, визначені у паспорті споживчого кредиту, діятимуть протягом частини строку користування споживчим кредитом, кредитна спілка повідомляє споживача про такі умови, строк їх дії та порядок інформування про їх зміну.

Кредитна спілка попереджає споживача про:

- наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів,
- право кредитної спілки та/або нового кредитора у разі невиконання споживачем зобов'язань за договором про споживчий кредит залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію з дотриманням вимог Статті 25 Закону України „Про споживче кредитування” щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) та право споживача на звернення до Національного банку України щодо недотримання зазначених вимог кредитною спілкою та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією,
- право споживача на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості у разі невиконання споживачем зобов'язань за договором про споживчий кредит та надає інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Інформація, наведена у паспорті споживчого кредиту, викладається шрифтом одного розміру і типу та в одному форматі друку. За бажанням споживача зазначена інформація може бути надана йому на належному йому електронному носії інформації або електронною поштою. Друкування інформації, наведеної у паспорті споживчого кредиту шрифтом меншого розміру, ніж основний текст, злиття кольору шрифту з кольором фону тощо забороняється.

У разі укладення за бажанням споживача договору про споживчий кредит з використанням дистанційних каналів комунікації така інформація на паперовому чи іншому носії інформації тривалого використання надається члену кредитної спілки – споживачу (позичальнику) за його зверненням після укладення договору.

#### 3.3.4.

Кредитна спілка до укладення договору про споживчий кредит на вимогу споживача надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до його потреб та фінансового стану, істотних характеристик

запропонованих послуг та наслідків для споживача, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором.

Щодо споживчого кредиту, загальний розмір кредиту за яким перевищує розмір однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, кредитна спілка до укладення такого договору про споживчий кредит на вимогу споживача також надає пояснення щодо інформації, що надається відповідно до п. 3.3.3. цих Правил. Надання таких пояснень, роз'яснень, інформації в належному та зрозумілому вигляді та ознайомлення з інформацією, зазначеною у цьому пункті щодо споживчого кредиту, загальний розмір кредиту за яким перевищує розмір однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, підтверджуються у порядку, визначеному п. 3.3.3 цих Правил.

3.3.5. На вимогу споживача кредитна спілка безоплатно надає йому копію проекту договору про споживчий кредит у паперовому або електронному вигляді (за вибором споживача) за виключенням випадку, коли кредитна спілка на момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору про споживчий кредит із споживачем.

3.3.6. У разі ненадання інформації визначеної у п. 3.3.1-3.3.4 цих Правил або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації щодо споживчого кредиту, загальний розмір кредиту за яким перевищує розмір однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, кредитна спілка несе відповідальність у порядку та розмірі, визначених законом.

Член кредитної спілки – споживач (позичальник), який внаслідок ненадання йому наведеної у п. 3.3.1-3.3.4 цих Правил інформації щодо споживчого кредиту, загальний розмір кредиту за яким перевищує розмір однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації уклав договір на менш сприятливих для себе умовах, ніж ті, що передбачені у цій інформації, має право вимагати приведення укладеного договору у відповідність із зазначеною інформацією шляхом направлення кредитній спілці відповідного письмового повідомлення. Кредитна спілка зобов'язана привести договір у відповідність з умовами, зазначеними у наданій інформації, протягом 14 днів з дати отримання такого повідомлення.

### **3.4. Порядок надання кредитів членам кредитної спілки.**

3.4.1. Умови договору про кредит.

1) У споживчому кредитному договорі або договорі кредитної лінії крім положень, визначених п. 1.6. цих Правил, зазначаються:

- тип кредиту (кредит, кредитна лінія тощо), мета отримання споживчого кредиту;
- загальний розмір наданого споживчого кредиту;
- порядок та умови надання споживчого кредиту;
- строк, на який надається споживчий кредит;
- необхідність укладення договорів щодо додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням споживчого кредиту (за наявності);
- види забезпечення наданого споживчого кредиту (якщо кредит надається за умови отримання забезпечення);
- процентна ставка за споживчим кредитом, її тип (фіксована чи змінювана), порядок її обчислення, у тому числі порядок зміни, та сплати процентів;
- денна процентна ставка, її розрахунок та загальні витрати за споживчим кредитом (крім споживчих кредитів, виконання зобов'язань за якими забезпечено заставою/іпотекою або правом довірчої власності), орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача на дату укладення договору про споживчий кредит. У разі відсутності у кредитодавця інформації про вартість певної додаткової та/або

супутньої послуги, що надається споживачу третьою особою під час укладення договору про споживчий кредит, орієнтовна вартість такої послуги визначається за аналогічними, вже укладеними кредитодавцем договорами про споживчий кредит за попередні три місяці, або у разі відсутності таких договорів за середньою вартістю такої послуги, визначеною кредитодавцем за результатами аналізу вартості послуг, що пропонуються щонайменше трьома постачальниками на ринку таких послуг. Усі припущення, використані для обчислення орієнтовної реальної річної процентної ставки та/або орієнтовної загальної вартості кредиту, повинні бути зазначені.

- порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, власних комісій та інших платежів (за наявності), включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів (у разі кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії графік платежів може не надаватися)
- інформація про наслідки прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит;
- порядок та умови відмови від надання та одержання споживчого кредиту;
- порядок дострокового повернення споживчого кредиту;
- наявність або відсутність права кредитної спілки, нового кредитора залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості;
- наявність або відсутність права кредитної спілки, нового кредитору, колекторської компанії звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, передбачених статтею 25 Закону України „Про споживче кредитування”, з метою інформування про необхідність виконання споживачем зобов'язань за договором про споживчий кредит;
- заборона кредитній спілці, новому кредитору, колекторській компанії повідомляти інформацію про укладення споживачем договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього договору, крім випадків повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям споживача, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам споживача із дотриманням вимог частини шостої статті 25 цього Закону, за умови наявності у договорі про споживчий кредит волевиявлення споживача щодо передачі зазначеної інформації;
- право споживача на звернення до Національного банку України у разі порушення кредитною спілкою, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

Кредитна спілка не має права зазначати у договорі про споживчий кредит як поручителя або майнового поручителя особу, з якою не укладено відповідний письмовий договір.

Умови договору про споживчий кредит, які обмежують права споживача порівняно з правами, встановленими Законом України „Про споживче кредитування”, є нікчемними.

Договір про споживчий кредит, укладений з порушенням вимог цього пункту, є нікчемним.

Умови договору про споживчий кредит також повинні відповідати вимогам, встановленим постановою НБУ від 03.11.2021 р. № 113 «Про затвердження

Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит)».

- 2) У інших кредитних договорах або договорах кредитної лінії крім положень, визначених п. 1.6. цих Правил, зазначаються:
- порядок нарахування та сплати процентів (методи нарахування процентів, періодичність сплати процентів та форму розрахунку, інше);
  - інформація про забезпечення кредиту;
  - графік платежів, у якому зазначається порядок повернення основної суми кредиту та погашення процентів за ним;
  - строк протягом якого кредитна спілка зобов'язана надати кредит позичальнику.

3.4.2. Примірні кредитні договори затверджуються рішенням наглядової ради кредитної спілки з урахуванням вимог і умов цих Правил.

Для отримання кредиту член кредитної спілки (позичальник) надає кредитній спілці відповідну заяву. Заява про надання кредиту повинна містити:

- інформацію про особу позичальника (дату народження; дані документа, що посвідчує особу; місце реєстрації та місце проживання; номери телефонів; сімейний стан; інформацію про місце роботи);
- інформацію щодо кредиту, а саме: сума кредиту, строк користування кредитом, мету отримання кредиту (цільове призначення), запропоноване забезпечення;
- інформацію про щомісячні доходи позичальника;
- інформацію про щомісячні доходи позичальника та членів його родини, інформацію про щомісячні витрати позичальника та його родини, розмір щомісячних платежів за кредитом, призначення кредиту, інформацію щодо наявності заборгованості за кредитами, отриманими у кредитній спілці у пов'язаних та/або асоційованих осіб члена кредитної спілки;
- згоду позичальника на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та цього кредиту, визначеної ЗУ «Про організацію формування та обігу кредитних історій».

Визначення кредитною спілкою можливості укладення договору про споживчий кредит здійснюється на підставі заяви члена кредитної спілки – споживача (позичальника), у тому числі з використанням засобів дистанційного зв'язку, та оцінки кредитоспроможності члена кредитної спілки – споживача (позичальника). Розгляд заяви про укладення договору про споживчий кредит здійснюється кредитною спілкою безоплатно.

Обов'язковою умовою для укладення договору про споживчий кредит є згода споживача, на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та цього кредиту, визначеної Законом України "Про організацію формування та обігу кредитних історій". Відсутність такої згоди споживача має наслідком відмову кредитної спілки в укладенні договору та здійсненні кредитної операції.

Щодо кредитів, які не є споживчими, кредитна спілка має право відмовитися від укладання відповідного кредитного договору (договору кредитної лінії) або укласти кредитний договір (договір кредитної лінії) на умовах, що враховують ризики від укладання такого кредитного договору (договору кредитної лінії), у разі відмови клієнта надати згоду на доступ до його кредитної історії та/або на передачу інформації до бюро кредитних історій про кредитний договір (договір кредитної лінії) з таким клієнтом, якщо інше не встановлено законом.

3.4.3. 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.

Не вважається пропозицією укласти договір про споживчий кредит застереження про можливість надання кредиту під час придбання товару (послуги). Вимагати від споживача укладення договору про споживчий кредит як обов'язкової умови придбання будь-яких товарів чи послуг у кредитної спілки або у її спорідненої чи пов'язаної особи забороняється.

3.4.4. Кредитна спілка здійснює нарахування процентів за користування кредитами на підставі кредитних договорів з дотриманням вимог МСФЗ в останній день кожного місяця та в день, визначений умовами укладеного з членом кредитної спілки договору. Нарахування процентів за договорами кредиту відбувається за кожний фактичний строк користування кредитом і починається з наступного дня після отримання членом кредитної спілки суми кредиту, а припиняється в день остаточного розрахунку за кредитом. Для цілей розрахунку процентів – кредитом використовується календарний рік.

3.4.5. До укладення договору про кредит, включаючи споживчі кредити, кредитна спілка зобов'язана використовуючи свої професійні можливості, оцінити кредитоспроможність клієнта, враховуючи, зокрема, строк, на який надається кредит, суму кредиту, доходи клієнта, мету отримання кредиту, а також інформацію щодо виконання клієнтом зобов'язань за кредитними операціями, включаючи зобов'язання перед іншими кредитодавцями. Оцінка кредитоспроможності клієнта здійснюється на підставі достатньої інформації, отриманої від споживача, та, за необхідності, на основі інформації, законно отриманої з інших джерел.

Оцінка кредитоспроможності клієнта включає в себе аналіз:

- документів, перелік яких, встановлений для отримання кредиту;
- інформації про клієнта, включаючи інформацію з офіційних джерел, визначених законодавством.

Для проведення оцінки кредитоспроможності клієнт надає до кредитної спілки копії та оригінали (для огляду) наступних документів з дотриманням наступних вимог до їх змісту:

- заяву про надання кредиту, з інформацією визначено п.3.4.2 цих Правил;
- паспорт або документ, що його заміняє (паспорт повинен відповідати вимогам Положення про паспорт громадянина України, затвердженого Постановою ВР України від 02.09.1993 р. № 3423-ХІІ; Закону України „Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус“, документи, що його заміняють повинні відповідати по формі та змісту відповідним нормативно-правовим актам України);
- реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті);
- інформацію про отримані членом кредитної спілки доходи;
- інформацію про доходи членів родини (у випадку розгляду сукупного сімейного доходу);
- інформацію про стан виконання зобов'язань за попередніми кредитами (за наявності);
- інформацію з офіційних джерел, визначених законодавством, зокрема з бюро кредитних історій.

У разі ненадання клієнтом документів чи відомостей про себе та свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством або внутрішніми документами кредитної спілки, кредитна спілка має право відмовити такому клієнту в укладенні договору про кредит, зокрема, споживчий.

У разі відмови кредитної спілки від укладення договору про споживчий кредит на підставі інформації, отриманої з офіційних джерел, визначених законодавством,

зокрема з бюро кредитних історій, клієнту безоплатно надається відповідна інформація із зазначенням таких джерел, за його бажанням - у письмовій формі.

Інформація про клієнта, отримана кредитною спілкою у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору про споживчий кредит, може бути передана третім особам без згоди споживача лише у випадках і порядку, передбачених законом.

При наданні комерційних кредитів клієнт, крім документів зазначених в абзацах 6-12 цього підпункту документів, надає кредитній спілці належним чином завірени копії та оригінали документів (для огляду): виписка/витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, наявні ліцензії, дозволи, фінансову та/або іншу звітність тощо. Копії документів додаються до заяви про надання кредиту. Всі документи за формою та змістом повинні відповідати вимогам, встановленими до таких документів відповідними нормативно-правовими актами України.

3.4.6. Окремим рішенням наглядової ради, встановлюються критерії, яким повинен відповідати заявник для отримання кредиту відповідно до встановлених підвидів кредитів, що надаються членам кредитної спілки.

За результатами розгляду поданих документів працівник кредитної спілки, що проводить роботу по оформленню кредитів, надає кредитному комітету свої рекомендації по задоволенню чи відхиленню заяви члена кредитної спілки.

3.4.7. Всі документи клієнта та рекомендації працівника кредитної спілки, що проводить роботу по оформленню кредитів, розглядаються на засіданні кредитного комітету, з урахуванням наступного:

- Засідання кредитного комітету є правомочним, якщо на ньому присутні більше половини його членів та за умови обов'язкової участі голови правління або у разі його відсутності, тимчасово виконуючого обов'язки голови правління, з наступним підписанням відповідних кредитних договорів, рішення за якими було прийнято під час відсутності голови правління. Рішення вважається прийнятим, якщо за нього проголосувало більше половини присутніх на засіданні членів кредитного комітету і голова правління не голосував проти цього рішення.
- Прийняте кредитним комітетом рішення про надання кредиту є підставою набуття головою правління чи уповноваженою головою правління особою, що діє на підставі підписаної головою правління довіреності, права укласти кредитний договір (договір кредитної лінії) з членом кредитної спілки, якому кредитний комітет вирішив надати кредит.
- Наявність конфлікту інтересів у діяльності членів кредитного комітету ідентифікується за наступними критеріями:
  - 1) отримання членом кредитного комітету (його близькими родичами, установами та підприємствами, в яких він, його близькі родичі або підприємство, яким вони володіють, мають діловий інтерес – (далі – “пов'язані особи”)) користі за результатами рішень кредитного комітету, які безпосередньо і окремо стосуються цього члена або пов'язаних з ним осіб;
  - 2) існування у члена кредитного комітету будь-якої прямої чи опосередкованої особистої зацікавленості майнового або немайнового характеру, яка може вплинути на об'єктивне рішення кредитного комітету.
- У разі ідентифікації конфлікту інтересів членом кредитного комітету за вище визначеними критеріями, він зобов'язаний в усній або письмовій формі повідомити про це кредитний комітет.
- При розгляді питань, які передбачають прийняття рішення кредитного комітету щодо встановлення кредитних взаємовідносин з будь-якими особами, за наявності конфлікту інтересів у членів кредитного комітету щодо зазначених питань, кредитний комітет повинен зафіксувати в своєму протоколі такий факт.

- За наявності конфлікту інтересів у членів кредитного комітету рішення про прийняття кредитною спілкою будь-якого зобов'язання на користь члена кредитного комітету у разі, якщо прийняття такого рішення відноситься до компетенції кредитного комітету, готується та приймається кредитним комітетом без участі цього члена. Зокрема, при прийнятті рішення про надання кредиту члену кредитної спілки, який є членом кредитного комітету, такий член кредитного комітету не може брати участь у прийнятті цього рішення.
- Під час підготовки та прийняття рішення, де має місце конфлікт інтересів, у протоколі засідання кредитного комітету обов'язково робиться відмітка про відсутність голосу члена кредитного комітету щодо якого має місце конфлікт інтересів.

3.4.8. Строки розгляду заяв про надання кредитів та прийняття рішень по ним встановлюються в залежності від виду кредиту, а саме:

- комерційні кредити - від 1 - до 10 днів;
- кредити, надані на ведення особистих селянських господарств - від 1 до 7 днів;
- споживчі кредити – від 1 до 7 робочих днів.

Рішення кредитного комітету про надання кредиту або відмову в наданні кредиту фіксується в протоколі засідання кредитного комітету, який підписується всіма членами кредитного комітету, присутніми на засіданні.

3.4.9. У разі відмови кредитної спілки від укладення договору про споживчий кредит на підставі інформації, отриманої з офіційних джерел, визначених законодавством, зокрема з бюро кредитних історій, члену кредитної спілки – споживачу (позичальнику) безоплатно надається відповідна інформація із зазначенням таких джерел, за його бажанням - у письмовій формі.

3.4.10. Після укладення договору про споживчий кредит кредитна спілка на вимогу члена кредитної спілки – споживача (позичальника), але не частіше одного разу на місяць, у порядку та на умовах, передбачених договором про споживчий кредит, безоплатно повідомляє йому інформацію про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої кредитній спілці, зокрема інформацію про платежі за цим договором, які сплачені, які належить сплатити, дати сплати або періоди у часі та умови сплати таких сум (за можливості зазначення таких умов), а також іншу інформацію, надання якої передбачено Законом України „Про споживче кредитування”, іншими актами законодавства, а також договором про споживчий кредит.

У разі якщо розмір майбутніх платежів і строки їх сплати не можуть бути встановлені у договорі про споживчий кредит (кредитування у вигляді кредитної лінії тощо), члену кредитної спілки – споживачу (позичальнику) також у строк, визначений цим договором, надається довідка у якій зазначаються: стан заборгованості на певну дату, оборот коштів за період часу, за який зроблена довідка, заборгованість на початок періоду, за який зроблена довідка, заборгованість на кінець періоду, за який зроблена довідка, дати і суми здійснення операцій членом кредитної спілки – споживачем (позичальником), застосована до проведених членом кредитної спілки – споживачем (позичальником) операцій процентна ставка, будь-які інші платежі, застосовані до проведених членом кредитної спілки – споживачем (позичальником) операцій, та/або будь-яка інша інформація, передбачена договором про споживчий кредит.

3.4.11. У разі якщо сторони договору про споживчий кредит мають намір збільшити загальний розмір кредиту, кредитна спілка зобов'язана оцінити кредитоспроможність члена кредитної спілки – споживача (позичальника) відповідно до вимог пп. 3.4.5. – 3.4.8. цих Правил.

3.4.12. Будь-які пропозиції кредитної спілки про зміну умов договору про споживчий кредит, визначених п.п. 3.4.1. цих Правил, повинні здійснюватися шляхом направлення кредитною спілкою члену кредитної спілки – споживачу (позичальнику) повідомлення в такий спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення. Умова договору про надання члену кредитної спілки – споживачу

(позичальнику) пропозицій про зміну зазначених умов договору іншим чином, ніж таким, що дає можливість встановити дату відправлення повідомлення, є нікчемною. Пропозиції члену кредитної спілки – споживачу (позичальнику) про зміни інші, ніж зміна умов договору про споживчий кредит, визначених п.п. 3.4.1. цих Правил, повинні надаватися у спосіб та строки, передбачені договором про споживчий кредит.

Зміна умов договору про споживчий кредит можлива тільки за згодою сторін. Умова договору про споживчий кредит про можливість внесення до договору змін в односторонньому порядку є нікчемною.

3.4.13. Забороняється у будь-який спосіб ускладнювати прочитання членом кредитної спілки – споживачем (позичальником) реальної річної процентної ставки та загальної вартості кредиту для члена кредитної спілки – споживача (позичальника), зазначених у договорі про споживчий кредит або в додатку до такого договору, у тому числі шляхом друкування його шрифтом меншого розміру, ніж основний текст, злиття кольору шрифту з кольором фону.

3.4.14. Член кредитної спілки – споживач (позичальник) має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит відмовитися від договору про споживчий кредит без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів.

Право на відмову від договору про споживчий кредит не застосовується щодо:

- 1) договорів про споживчий кредит, виконання зобов'язань за якими забезпечено шляхом укладення нотаріально посвідчених договорів (правочинів);
- 2) споживчих кредитів, наданих на придбання робіт (послуг), виконання яких відбулося до закінчення строку відмови від договору про споживчий кредит, встановленого частиною першою цього підпункту.

3.4.15. Усі не врегульовані цими Правилами правовідносини, зокрема, щодо споживчого кредитування, регулюються чинним законодавством України.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ НАДАНИХ КРЕДИТІВ ТА СУПРОВОДЖЕННЯ ПРОСТРОЧЕНИХ ТА БЕЗНАДІЙНИХ КРЕДИТІВ.**

4.1. З метою нагляду за своєчасністю сплат за наданими кредитами та оперативного планування руху грошових потоків кредитна спілка веде належний аналітичний облік. Обов'язки щодо організації моніторингу наданих та супроводження прострочених кредитів, безнадійних кредитів покладаються на кредитний комітет кредитної спілки.

4.2. Поточний контроль за дотриманням умов кредитних договорів здійснюється працівниками кредитної спілки (працівниками відокремлених підрозділів – відділень). Зокрема, працівник кредитної спілки (працівник відокремлених підрозділів – відділень) здійснює контроль за своєчасністю та повнотою передбачених кредитними договорами платежів на підставі звірення фактично отриманих платежів з графіком планових платежів, який складається для кожного тижня. кредитної спілки (працівник відокремлених підрозділів – відділень) звітує про дотримання графіку планових платежів на засіданні кредитного комітету.

4.3. У випадку виявлення прострочених кредитів кредитна спілка вживає заходи, передбачені в п. 4.5. – 4.7. цих Правил.

4.4. Для окремих видів кредитів згідно затверджених рішенням наглядової ради правил і процедур може передбачатися особливий порядок супроводження з урахуванням вимог Закону України „Про споживче кредитування” щодо врегулювання простроченої заборгованості.

4.5. З моменту виявлення простроченості за кредитом (затримання позичальником сплати частини кредиту та/або процентів) кредитна спілка повинна вжити наступні заходи для добровільного виконання позичальником своїх договірних зобов'язань з урахуванням вимог Розділу 6 цих Правил:

- в термін до 10 днів прострочення – здійснює позичальникові нагадування про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі;
- в термін від 10 до 30 днів прострочення – здійснює позичальникові повторне нагадування про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі;
- в термін від одного календарного місяця прострочення, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла – в термін від трьох календарних місяців затримання платежу надсилає позичальнику та поручителю/майновому поручителю (у разі їх наявності) листи з інформацією про наявність заборгованості та необхідність виконання простроченого зобов'язання;
- в термін від двох календарних місяців прострочення, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла – в термін від чотирьох календарних місяців затримання платежу повторно надсилає листи з інформацією про наявність заборгованості та необхідність виконання простроченого зобов'язання.

4.6. У випадку, якщо попередні заходи не призвели до сплати боргу, кредитна спілка вдається до дій, що спрямовані на стягнення боргу в примусовому порядку. Перед їх вчиненням кредитна спілка:

- 1) визначає на підставі кредитного договору суму заборгованості, включаючи також, якщо це передбачено умовами договору суми штрафних санкцій. При цьому, за рішенням кредитного комітету може застосовуватися зупинення нарахування процентів та/або реструктуризація заборгованості.
- 2) визначає шляхи звернення стягнення на забезпечення кредиту, включаючи всі види забезпечення визначені у кредитному договорі та окремих договорах застави, поруки (за їх наявності).
- 3) вживає заходи для встановлення місця знаходження позичальника.

Стягнення боргу в примусовому порядку здійснюється з використанням відповідних правових механізмів та процесуальних форм, передбачених чинним законодавством.

4.7. В окремих випадках за обґрунтованим рішенням кредитного комітету кредитна спілка може відстрочити застосування щодо позичальника заходів примусового стягнення боргу з дотриманням передбачених законодавством процесуальних строків.

4.8. Кредитна спілка здійснює супроводження безнадійних кредитів у наступному порядку:

За наявності підстав, за поданням уповноваженого працівника кредитної спілки, кредитний комітет приймає обґрунтоване рішення про відстрочення визнання простроченого кредиту безнадійним. Подання має містити обґрунтування та документальне підтвердження можливості повернення позичальником кредиту.

Після прийняття рішення кредитним комітетом про відстрочення визнання простроченого кредиту, за яким прострочення перевищує 12 місяців, безнадійним, кредитна спілка вживає заходи для виконання позичальником своїх договірних зобов'язань за таким простроченим кредитом:

- у разі відсутності платежів по кредиту протягом двох місяців з дня прийняття рішення кредитним комітетом, надсилає позичальнику та/або поручителю/майновому поручителю/заставаодавцю (у разі наявності) листи – попередження.
- у разі відсутності платежів по кредиту протягом трьох місяців з дня прийняття рішення кредитним комітетом здійснює заходи, передбачені п. 4.6. цих Правил, з урахуванням строку позовної давності.

Кредитна спілка супроводжує безнадійні кредити шляхом здійснення наступних заходів для виконання позичальником та/або поручителем/майновим поручителем/заставаодавцем договірних зобов'язань :

- 1) щодо прострочених кредитів, за якими прострочення перевищує 12 місяців, крім випадків, коли кредитним комітетом прийнято обґрунтоване рішення про відстрочення визнання кредиту безнадійним:  
Кредитна спілка:
  - протягом одного місяця з дня визнання кредиту безнадійним – здійснює позичальникові нагадування про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі;
  - протягом двох місяців з дня визнання кредиту безнадійним – надсилає позичальнику, та/або поручителю/майновому поручителю/заставадавцю (у разі наявності) листи – нагадування.
  - У разі відсутності платежів по кредиту протягом трьох місяців з дня визнання кредиту безнадійним, кредитна спілка здійснює заходи передбачені п. 4.6. цих Правил, з урахуванням строку позовної давності.
- 2) щодо прострочених, за якими є документальне підтвердження про неможливість стягнення, та прострочених кредитів, за якими кредитним комітетом прийнято обґрунтоване рішення про визнання кредиту безнадійним:
  - кредитна спілка, у разі наявності виконавчого документу про стягнення заборгованості за безнадійним кредитом щороку звертається до державної виконавчої служби із заявою про примусове стягнення заборгованості з боржника (в межах строків пред'явлення виконавчих документів до виконання) та кожні півроку здійснює перевірку наявності обставин, що унеможливають стягнення заборгованості, або обставин, що стали підставою для прийняття кредитним комітетом обґрунтованого рішення про визнання кредиту безнадійним;
  - у разі відсутності судового рішення про стягнення заборгованості кредитна спілка звертається до суду із позовом про стягнення заборгованості (в межах строку позовної давності). Крім того, уповноважений працівник кредитної спілки) кожні три місяці здійснює перевірку наявності обставин що унеможливають стягнення заборгованості або обставин, що стали підставою для прийняття кредитним комітетом обґрунтованого рішення про визнання кредиту безнадійним.
- 3) щодо прострочених кредитів, за якими минув строк позовної давності кредитна спілка кожні шість місяців здійснює нагадування позичальникові про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі та надсилає позичальнику та/або поручителю/майновому поручителю/заставадавцю (у разі наявності) листи – вимоги (крім споживчих кредитів).

## **5. Особливості врегулювання простроченої заборгованості за споживчими кредитами**

5.1. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит, включаючи споживчі кредити, загальний розмір кредиту за якими не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору.

Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит здійснюється відповідно до цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених Законом України “Про споживче кредитування”.

Кредитна спілка, яка відступила право вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору, зобов'язана протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору повідомити споживача у спосіб, визначений п. 5.3. цих Правил та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт, про обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит новому кредитору та про передачу персональних

даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Повідомлення споживачу про відступлення права вимоги під час безпосередньої взаємодії додатково повинно містити попередження споживача про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу.

До нового кредитора переходять передбачені цим Законом зобов'язання кредитної спілки, зокрема щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

5.2. Кредитна спілка, яка залучила колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, зобов'язана протягом 10 робочих днів з дати залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості повідомити споживача у спосіб, визначений п. 5.3. цих Правил та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт, про обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит первісному кредитору (кредитній спілці) та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про колекторську компанію (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Повідомлення споживачу про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості під час безпосередньої взаємодії додатково повинно містити попередження споживача про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

Кредитна спілка, новий кредитор має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений кредитором, новим кредитором з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним. Кредитна спілка, новий кредитор повідомляє Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією у строки та порядку, визначені Національним банком України.

5.3. Взаємодія кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (надалі - інші особи), при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- 1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови, що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;
- 2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

- 3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

5.3.1. Додаткові вимоги до взаємодії із споживачем, іншою особою:

- 1) кредитна спілка зобов'язана використовувати альфа-ім'я кредитної спілки для взаємодії із споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень). Вимоги до використання альфа-ім'я встановлюються Національним банком України
- 2) взаємодія здійснюється не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за власною ініціативою споживача, іншої особи (таке обмеження застосовується окремо до кожної такої особи та не застосовується до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону);
- 3) отримання волевиявлення на здійснення взаємодії із споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні здійснюється лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою;
- 4) використання функція (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, іншої особи дозволяється не більше 30 хвилин на добу окремо до споживача та кожної іншої особи (порядок обрахунку часу автоматичного додзвону встановлюється Національним банком України);
- 5) кредитна спілка забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем, іншими особами. Вимоги до належної якості такої взаємодії встановлюються Національним банком України.

5.3.2. Особливості безпосередньої взаємодії шляхом проведення особистої зустрічі:

- 1) взаємодія не може здійснюватися за місцем роботи споживача, іншої особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.
- 2) згода на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною;
- 3) під час отримання згоди надається інформація про мету проведення особистої зустрічі, місце, дату і час проведення особистої зустрічі, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка буде здійснюватиме взаємодію від імені кредитної спілки, а також правову підставу на вчинення таких дій (для нештатних працівників - споживачу, іншій особі надається копія (електронна копія) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені кредитної спілки), фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, необхідність пред'явлення споживачем, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;
- 4) проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.
- 5) під час особистої зустрічі особа, яка здійснює взаємодію із споживачем, іншою особою пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені кредитної спілки (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг) та здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.
- 6) особа, яка здійснює взаємодію із споживачем, іншою особою, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

5.3.3. Особливості взаємодії шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто":

- 1) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку;
- 2) датою взаємодії із споживачем, іншою особою вважається дата відправки кредитною спілкою зазначеного поштового відправлення.
- 3) на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається споживачу, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, заборонено зазначати будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) особи-одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення.

5.3.4. Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), під час безпосередньої взаємодії вживають заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

5.4. Під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

- 1) повне найменування кредитної спілки (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії;
- 3) правову підставу взаємодії;
- 4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до п. 5.8. цих Правил інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитною спілкою або новим кредитором.

При взаємодії із споживачем, іншою особою за допомогою засобів зв'язку така інформація надається одним із таких способів:

- 1) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);
- 2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, включаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

5.5. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 5.4. цих Правил (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

Кредитна спілка на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язана протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 4) п. 5.4. цих Правил, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цього пункту. Кредитна спілка не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 4) п. 5.4. цих Правил.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) момент отримання кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією)раніше зазначеного 10-денного строку.

5.6. Під час взаємодії із споживачем, іншими особами за допомогою засобів зв'язку, крім першої взаємодії, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

- 1) повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію [крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону];
- 3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

Таке повідомлення у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Зазначена інформація надається одним із таких способів:

- відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);
- повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, включаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

Забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, зазначена в цьому пункті, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

Взаємодія за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1-3 цього пункту.

5.7.

Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитній спілці, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;

- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

5.8.

Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитній спілці, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах (кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
- 2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:
  - а) розміру, характеру та правових підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
  - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
  - в) належності кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої

- заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- г) наявності у кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;
  - г) можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;
  - д) прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;
  - е) правового статусу договору про споживчий кредит;
  - е) допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;
  - ж) порядку сплати та суми простроченої заборгованості;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
  - 4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;
  - 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
  - 6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;
  - 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
  - 8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими

- особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
  - 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
  - 11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
  - 12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
  - 13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
  - 14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію;
  - 15) отримувати згоду споживача для вчинення будь-яких дій кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, нового кредитора, що використовується ними для надання послуг;
  - 16) використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику, для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;
  - 17) завершувати безпосередню взаємодію із споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у п. 5.4. (під час першої взаємодії) або в п. 5.6. (під час кожної наступної взаємодії) цих Правил, або переводити дзвінок у режим очікування;
  - 18) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;
  - 19) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";

- 20) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;
- 21) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;
- 22) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;
- 23) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:
  - а) примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;
  - б) погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);
- 24) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача на передавання їй інформації про укладення споживачем договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;
- 25) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (включаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);
- 27) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

5.9. Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитній спілці, новому кредитору, колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит.

5.9.1 Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитній спілці, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Факт надання споживачем персональних даних третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з кредитодавцем не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит (надалі - Інформаційне повідомлення), повинна містити:

- 1) перелік таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача, та інформацію щодо наявності волевиявлення споживача на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення споживачем договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір

неустойки та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України;

- 2) інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних;
- 3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з обробки яких покладено на (кредитну спілку, нового кредитора, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;
- 4) повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.  
Інформаційне повідомлення надається споживачем, якщо договір про споживчий кредит містить право кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

5.9.2. Споживач має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються шляхом надання нового інформаційного повідомлення.

5.9.3. Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

Така згода отримується в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

Усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, зберігаються не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

5.9.4. Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону України "Про споживче кредитування", під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

- 1) повне найменування кредитодавця (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, залученої на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг;
- 2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- 3) попередження про право такої особи надати кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цих Правил.

5.9.5. Якщо під час першої взаємодії кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання

простроченої заборгованості в інтересах кредитної спілки, нового кредитора)одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитна спілка, новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором про споживчий кредит.

Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- 1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 2) шляхом подання: письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

Після отримання відмови від взаємодії взаємодія з такою особою невідкладно припиняється.

5.10. Дії, які від імені кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким кредитною спілкою, новим кредитором, колекторською компанією.

5.11. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону України „Про споживче кредитування”, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії.

5.12. З ініціативи кредитної спілки, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п. 1) п. 5.3. цих Правил (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

Взаємодія, спрямована на повернення простроченої заборгованості споживача, припиняється з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.

5.13. Кредитна спілка, новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму

кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.