

Затверджено  
Рішенням єдиного учасника  
ТОВ «СЕНТ ПРО»  
від 03.02.2025 №03-02/2025

**ПРАВИЛА  
НАДАННЯ СПОЖИВЧИХ КРЕДИТІВ  
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«СЕНТ ПРО»**

місто Київ  
2025

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**1.1.** Ці «Правила надання споживчих кредитів ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО» (далі за текстом – Правила) визначають порядок і умови надання ТОВ «СЕНТ ПРО» (далі за текстом – Кредитодавець) споживчих кредитів, права та обов'язки сторін, іншу інформацію, необхідну для укладення і належного виконання умов Договору (як визначено у пункті 1.4.3 Правил), а також регулюють відносини, що виникають між Кредитодавцем і фізичною особою (далі за текстом - Позичальник), які є сторонами Договору.

**1.2.** Правила розроблені відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про захист персональних даних», нормативно-правових актів, що встановлюють ліцензійні умови провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг та інших нормативно-правових актів, що регулюють надання фінансових послуг.

**1.3.** Для Договорів, що укладаються в порядку передбаченому Законом України «Про електронну комерцію», ці Правила є невід'ємною частиною Договору.

**1.4.** В цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

**1.4.1. Акцепт** - відповідь Заявника про повне та безумовне прийняття пропозиції (Оферти) Кредитодавця укласти Договір (Додаткову угоду) в електронній формі. Акцепт здійснюється (надається) в Інформаційно-телекомунікаційній системі Кредитодавця шляхом надсилання електронного повідомлення Кредитодавцю, яке (таке електронне повідомлення) підписане шляхом використання Електронного підпису одноразовим ідентифікатором.

**1.4.2. Графік платежів** – графічно-текстове відображення інформації про черговість і періодичність виконання Позичальником зобов'язань щодо оплати платежів за Договором у вигляді таблиці (або в іншій зручній для Кредитодавця формі), що встановлюється в Договорі про надання кредиту та містить, зокрема, інформацію про суму Кредиту, нараховані проценти за користування Кредитом, із зазначенням термінів здійснення цих платежів.

**1.4.3. Договір (Договір про надання кредиту)** – домовленість Сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків, відповідно до якої Кредитодавець зобов'язується надати Кредит (грошові кошти) Позичальникові в розмірі та на умовах, встановлених умовами Договору, а Позичальник зобов'язується повернути Кредит і сплатити проценти, встановлені Договором. Будь-які додатки, графіки, до Договору, які укладені Сторонами у формі, встановленій законодавством України, є невід'ємною частиною Договору з моменту їх підписання обома Сторонами, а будь-яке посилання у тексті Правил на «Договір» є посиланням на Договір з будь-якими змінами чи доповненнями, внесеними відповідними додатками, графіками, Додатковими угодами тощо, чинними на момент застосування.

**1.4.4. Додаткова угода** – домовленість Сторін про внесення змін та/або доповнень до умов Договору.

**1.4.5. Заборгованість** – прострочена сума Кредиту, нараховані, але не сплачені проценти за користування Кредитом, а також сума неустойки (штрафу) та інші нарахування, передбачені умовами Договору.

**1.4.6. Залишок по основній сумі кредиту** – сума неповернутого Позичальником Кредиту, отриманого на умовах Договору, на момент укладання Додаткової угоди.

**1.4.7. Заявка** – звернення Заявника до Кредитодавця щодо наміру отримати Кредит, що містить відомості та/або документи про Заявника та іншу інформацію, визначену Кредитодавцем.

**1.4.8. Заявник** – фізична особа, що звертається до Кредитодавця з наміром отримання фінансової послуги.

**1.4.9. Електронний підпис одноразовим ідентифікатором** – дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних Заявником/Позичальником, який прийняв пропозицію (Оферту) укласти електронний договір, та надсилаються Кредитодавцю.

**1.4.10. Інформаційно-телекомунікаційна система (ІТС)** – сукупність інформаційних та телекомунікаційних систем Кредитодавця, яка працює в форматі Сайту(ів) та в рамках якої реалізуються технології обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів, які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле.

**1.4.11. Кредит** – грошові кошти, що надані Кредитодавцем Позичальнику в розмірах та на умовах, визначених Договором, на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

**1.4.12. Кредитний посередник** – фізична особа, фізична особа - підприємець або юридична особа, яка на підставі договору з Кредитодавцем надає посередницькі послуги у сфері споживчого кредитування від імені, в інтересах та за дорученням Кредитодавця або від свого імені в інтересах Кредитодавця. На Сайті Кредитодавця розміщується актуальна інформація про Кредитних посередників, які надають посередницькі послуги Кредитодавцю. Винагорода (комісійний збір) та будь-яка інша плата за послуги Кредитного посередника сплачується Кредитодавцем.

**1.4.13. Одноразовий ідентифікатор** – алфавітно-цифрова послідовність, що її отримує споживач (Заявник/Позичальник) від Кредитодавця засобом зв'язку, погодженим Заявником/Позичальником та Кредитодавцем [крім вебсайту, особистого кабінету споживача для дистанційного обслуговування, мобільного застосунку та будь-якої іншої інформаційнокомунікаційної системи (її меню/частини/елемента), яка належить іншій(им) стороні(ам) договору або адмініструється нею(ними)], та яка одноразово може додаватись споживачем до інших електронних даних та надсилатись іншій(им) стороні(ам) договору, включно з метою укладення електронного договору в порядку, визначеному Законом України «Про електронну комерцію». Одноразовим ідентифікатором не є адреса електронної пошти та пароль або логін і пароль до неї, пароль або логін і пароль до мобільного застосунку або особистого кабінету для дистанційного обслуговування, номер телефону або будь-які інші персональні дані особи в будь-якій формі їх застосування.

**1.4.14. Особистий кабінет** – сукупність захищених сторінок, що формуються Заявнику/Позичальнику в момент його реєстрації в ІТС, за допомогою якої Заявник/Позичальник здійснює повну взаємодію з Кредитодавцем, має можливість укласти Договір, отримувати інформацію та документи, пов'язані з наданням та обслуговуванням Кредиту, зокрема Графіку платежів, тощо. Доступ до Особистого кабінету здійснюється Заявником/Позичальником після авторизації, яка проходить шляхом введення Логіна Особистого кабінету і Одноразового ідентифікатора та має юридичне значення ідентифікації Позичальника в порядку передбаченому Законом України «Про електронну комерцію».

**1.4.15. Оферта** - пропозиція Кредитодавця Заявнику укласти Договір про надання кредиту та взяти на себе відповідні права та обов'язки.

**1.4.16. Позичальник** – Заявник, з яким Кредитодавець уклав Договір.

**1.4.17. Сайт Кредитодавця (Сайт)** – сукупність електронних документів (файлів) Кредитодавця в глобальній комп'ютерній мережі Інтернет, що об'єднані під доменним іменем: [sentpro.in.ua](http://sentpro.in.ua).

**1.4.18. Сторони** – спільно Кредитодавець та Заявник/Позичальник.

**1.5.** Інші терміни вживаються в Правилах відповідно до законодавства України.

## **2. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОГОВОРУ ТА ДІЇ, ЩО ПЕРЕДУЮТЬ ЙОГО УКЛАДЕННЮ**

**2.1.** Кредит надається Позичальнику для придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення власних потреб, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

**2.1.1.** Заявник перед заповненням Заявки та до укладання Договору має самостійно ознайомитись з інформацією, в тому числі необхідною для отримання Кредиту і про наявні та можливі схеми кредитування у Кредитодавця, що розміщена на Сайті за посиланням:

**2.2.** До укладення Договору Заявник ознайомлюється та порівнює різні пропозиції Кредитодавця з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного Договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу Кредиту.

**2.3.** Кредитодавець надає у вигляді електронного документа інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Кредитодавця, Заявнику безоплатно за спеціальною формою (Паспорт споживчого кредиту) із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності, а також надає інші документи, надання яких передбачено законодавством України, що регулює взаємовідносини Сторін при наданні Кредиту.

**2.4.** У разі укладення Договору за участі Кредитного посередника, Кредитний посередник надає Заявнику безоплатно інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Кредитодавця, у вигляді письмового документа за спеціальною формою (Паспорт споживчого кредиту) із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності, а також надає інші документи, надання яких передбачене законодавством України, що регулює взаємовідносини Сторін при наданні Кредиту.

**2.5.** Кредитодавець обчислює орієнтовну реальну річну процентну ставку відповідно до нормативно-правових актів органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг. Також Кредитодавець здійснює фактичний розрахунок денної процентної ставки, який зазначається в договорі.

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 Кредитом, грн.;

ЗРК - загальний розмір Кредиту, грн.;

t - строк кредитування у днях, днів.

**2.6.** Обчислення денної процентної ставки, орієнтовної реальної річної процентної ставки, загальних витрат та орієнтовної загальної вартості Кредиту є репрезентативними та базуються на обраних Позичальником умовах кредитування, зазначених в цьому Договорі, і на припущенні, що цей Договір залишатиметься дійсним протягом погодженого строку, а Кредитодавець і Позичальник виконують свої обов'язки належним чином на умовах та у строки, визначені в цьому Договорі. Орієнтовна реальна річна процентна ставка, орієнтовна загальна вартість Кредиту, загальні витрати за Кредитом та денна процентна ставка обчислені на основі припущення, що повернення Кредиту та сплата процентів за користування Кредитом здійснюватиметься у визначені Договором строки без порушень. Обчислення загальної вартості Кредиту для Позичальника та реальної річної процентної ставки за весь строк кредитування здійснюється відповідно до Методики Національного банку України.

**2.7.** До загальних витрат за Кредитом включаються доходи Кредитодавця у вигляді процентів, інших обов'язкових платежів.

**2.8.** Укладення Договору не пов'язано з необхідністю отримання Позичальником додаткових чи супутніх послуг Кредитодавця, Кредитного посередника або третіх осіб.

**2.9.** Договір може бути укладеним із Заявником, який відповідає наступним вимогам (але невиключно): має повну цивільну дієздатність та правоздатність; має вік від 18 років до 75 років, є громадянином України, або іноземцем-резидентом України; має відповідно дійсний паспорт громадянина України або посвідку на постійне проживання в Україні; у разі відсутності у Заявника реєстраційного номера облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків з релігійних переконань – повинна бути відповідна відмітка у паспорті; володіє відкритим на власне ім'я поточним (картковим) рахунком в банку-резиденті на території України; діє від власного імені, за власним інтересом, не отримує Кредит в якості представника, агента третьої особи і не діє на користь третьої особи (вигодонабувача або бенефіціара).

**2.10.** Обов'язковою умовою для укладення Договору є згода Заявника 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 Заявника та кредиту, визначеної Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій». Відсутність такої згоди Заявника має наслідком відмову Кредитодавця в укладенні Договору та здійсненні кредитних операцій.

**2.11.** Мінімальна та максимальна сума Кредиту, яку може потенційно отримати Заявник, а також можливі строки кредитування зазначаються Кредитодавцем на Сайті.

**2.12.** Заявка подається Заявником:

**2.12.1.** через ІТС;

**2.12.2.** шляхом заповнення по телефону;

**2.12.3.** із залученням Кредитного посередника шляхом надання йому необхідних інформації та документів для формування та подання Заявки через ІТС.

**2.13.** Подаючи Заявку, Заявник надає свою згоду Кредитодавцю та Кредитному посереднику (якщо Договір укладається із залученням Кредитного посередника) на обробку, в тому числі поширення і передачу своїх персональних даних відповідно до розділу 11 цих Правил.

**2.14.** При поданні Заявки Заявник зобов'язаний надати повні, точні та достовірні особисті дані, що необхідні для прийняття Кредитодавцем рішення про можливість надання Кредиту.

У разі формування Заявки Кредитним посередником, Заявник зобов'язаний самостійно перевірити актуальність, повноту та точність таких даних та несе відповідальність за їх дійсність, достовірність.

**2.15.** Заповнюючи Заявку та/або надаючи відомості про себе Кредитному посереднику для заповнення Заявки, Заявник надає свою згоду на те, що Кредитодавець має право звертатись за інформацією про фінансовий стан Заявника до бюро кредитних історій.

**2.16.** Кредитодавець має право зателефонувати заявнику за телефонним номером, зазначеним у Заявці за телефонними номерами, наданими Заявником, як для підтвердження повноти, точності, достовірності зазначеної в Заявці інформації, так і для отримання інших відомостей від Заявника, які Кредитодавець може вважати необхідними для прийняття рішення про можливість надання Кредиту, а також для інших цілей, пов'язаних із укладенням чи виконанням Договору.

**2.17.** За результатами заповнення Заявки може здійснюватись одночасна перевірка дійсності та аутентифікація поточного (карткового) рахунку Заявника відповідно до стандартів міжнародних платіжних систем, у тому числі, але не виключно, шляхом блокування наперед невідомої Заявнику довільної суми в розмірі від 1 копійки до 1 гривні.

**2.18.** До укладення Договору, для вивчення Заявника, Кредитодавець має право додатково вимагати від Заявника надання інформації та документів, які Кредитодавець визнає необхідними для прийняття рішення про можливість надання Кредиту. Відмова Заявника надати такі інформацію чи документи може бути підставою для відмови Кредитодавця укласти Договір та/або надати Кредит.

**2.19.** Приймаючи Заявку до розгляду, Кредитодавець не бере на себе зобов'язання надати Заявнику Кредит.

**2.20.** Кредитодавець протягом 15 робочих днів з дати отримання Заявки приймає рішення щодо можливості надання Кредиту.

**2.21.** Кредитодавець має право відмовити Заявнику в наданні Кредиту без зазначення причини такої відмови або має право змінити розмір Кредиту або строк надання Кредиту, вказані у Заявці, на підставі вивчення інформації, зазначеної в Заявці, та фінансового стану Заявника.

**2.22.** Відмова в наданні Кредиту можлива у випадках (зокрема, але не виключно):

ненадання Заявником відомостей про себе та свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством або внутрішніми документами Кредитодавця; негативна кредитна історія Заявника; зазначення Заявником при заповненні Заявки та/або надання Заявником Кредитному посереднику для заповнення Заявки недостовірних та/або помилкових даних.

**2.23.** Рішення про можливість надання Кредиту приймається Кредитодавцем на підставі обробки Заявки Заявника, з врахуванням інформації, законно отриманої з інших джерел, та інших дій, передбачених цими Правилами.

**2.24.** Кредитодавець інформує Заявника про прийняте рішення (щодо можливості надання Кредиту) через (одним або декількома способами): СМС-повідомлення та/або дзвінок на телефонний номер (вказаний у Заявці); розміщення інформації в Особистому Кабінеті; електронний лист на адресу електронної пошти Заявника (вказану у Заявці); у разі якщо Заявником було вказано контактну інформацію, яка дозволяє зв'язатися із Заявником шляхом використання відповідних сервісів; шляхом особистого інформування Заявника Кредитним посередником.

**2.25.** За затримку в надходженні повідомлення про прийняте рішення (щодо можливості надання Кредиту), спричинену проблемами в роботі електронних та/чи телефонних служб і сервісів, Кредитодавець відповідальності не несе.

**2.26.** При наданні фінансових послуг Кредитодавець здійснює заходи, спрямовані на виконання вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

### **3. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ**

#### **3.1. Укладання електронного договору:**

**3.1.1.** Після отримання Заявником від Кредитодавця повідомлення про прийняте рішення щодо можливості надання Кредиту в Особистому Кабінеті Заявника розміщується Оферта, яка є пропозицією у розумінні ч.4 ст.11 Закону України «Про електронну комерцію» та, відповідно до ч.5 ст.11 Закону України «Про електронну комерцію», включає умови, викладені у цих Правилах, які є невід'ємною частиною Договору. Після отримання Заявником Оферти Заявнику надсилається Одноразовий ідентифікатор.

**3.1.2.** Позичальник може відмовитись від укладання Договору (Акцепту, Оферти) шляхом вибору відповідних опцій в Особистому кабінеті.

**3.1.3.** У випадку відмови від укладення Заявником Договору чи не підписання його шляхом використання Електронного підпису одноразовим ідентифікатором, Оферта вважається не акцептованою Заявником і втрачає силу. При цьому Заявник не позбавляється права знову подати Заявку на отримання Кредиту.

**3.1.4.** Відповідь Заявника/Позичальника, якому адресована пропозиція укласти Договір про надання кредиту, про повне та безумовне її прийняття (акцепт) надається шляхом надсилання електронного повідомлення Кредитодавцю, підписаного в порядку, передбаченому статтею 12 Закону України «Про електронну комерцію».

**3.1.5.** Позичальник отримує підтвердження вчинення електронного правочину у формі електронного документа у момент укладання Договору.

**3.1.6.** Договір про надання кредиту, укладений в порядку визначеному Законом України «Про електронну комерцію», вважається таким, що за правовими наслідками прирівнюється до Договору, укладеного у письмовій формі.

**3.1.7.** Укладаючи Договір, Кредитодавець та Позичальник визнають усі документи (в тому числі Договір про надання кредиту), підписані з використанням Електронного підпису одноразовим ідентифікатором, еквівалентними за значенням (з точки зору правових наслідків) документам у письмовій формі, підписаним власноруч, що повністю відповідає положенням ч.12 ст.11 Закону України «Про електронну комерцію».

Сторони підтверджують, що Договори, укладені в електронній формі, мають таку саму юридичну силу для Сторін, як і документи, складені на паперових носіях та скріплені власноручними підписами Сторін, тобто вчинені в простій письмовій формі.

**3.1.8.** Примірник Договору, укладений у вигляді електронного документа, надається Позичальнику, зокрема, шляхом направлення на електронну адресу або іншим шляхом з використанням контактних даних, зазначених Позичальником під час укладення Договору.

#### **3.2. Укладання Договору за участі Кредитного посередника:**

**3.2.1.** Після отримання Заявником від Кредитодавця чи Кредитного посередника інформації про прийняте рішення щодо можливості надання Кредиту, Заявник має з'явитися за адресою місцезнаходження Кредитного посередника або його відокремленого підрозділу.

**3.2.2.** Для укладення Договору Заявнику необхідно мати при собі оригінал дійсного паспорту громадянина України, або оригінал чинної посвідки на постійне проживання в Україні, або оригінал паспорту громадянина України у формі картки з оригіналом Довідки про реєстрацію місця проживання особи; реквізити відкритого на власне ім'я поточного (карткового) рахунку в українському банку.

**3.2.3.** Кредитодавець або за його дорученням – Кредитний посередник здійснює ідентифікацію та верифікацію Заявника. Ідентифікація та верифікація Заявника здійснюється відповідно до внутрішніх документів з питань запобігання та протидія легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення Кредитодавця та законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

**3.2.4.** Після ознайомлення Заявника/Позичальника з пропозицією про надання Кредиту та прийняття ним усвідомленого рішення про укладення Договору, Кредитодавець (в тому числі Кредитний посередник від імені Кредитодавця) надає Заявнику для попереднього ознайомлення текст Договору.

**3.2.5.** Після уважного ознайомлення Заявника/Позичальника з текстом Договору, Кредитодавець укладає Договір про надання кредиту з Позичальником. Від Кредитодавця Договір із Позичальником підписує Кредитний посередник (його керівник, інший працівник або належним чином уповноважений представник), підпис якого може скріплюватися печаткою Кредитного посередника (його відокремленого підрозділу). Позичальник підписує Договір особисто, крім випадків, встановлених законодавством України. Підписання Договору зі сторони Кредитодавця може бути здійснено з використанням факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного, електронного або іншого копіювання, електронного підпису або іншого аналога власноручного підпису, відповідно до вимог ст. 207 Цивільного кодексу України.

**3.2.6.** Підписуючи Договір, Позичальник надає згоду на створення Кредитодавцем Особистого кабінету Позичальника.

**3.2.7.** Підписуючи Договір, Кредитодавець та Позичальник надають згоду на використання електронних підписів (в тому числі електронних підписів Одноразовим ідентифікатором) для укладення інших документів (вчинення правочинів, Договорів) в електронній формі (зокрема у порядку, встановленому Законом України «Про електронну комерцію»).

**3.2.8.** Договір набирає чинності з моменту підписання Позичальником та Кредитодавцем (в тому числі Кредитним посередником від імені Кредитодавця).

#### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН ДОГОВОРУ**

**4.1.** Сторони Договору, а саме Кредитодавець та Позичальник, мають також (окрім інших зазначених) наступні права та обов'язки.

**4.2.** Права та обов'язки Позичальника:

**4.2.1.** Позичальник має право:

4.2.1.1. Достроково повернути Кредит (повністю чи частково) відповідно до вимог Закону України «Про споживче кредитування» і сплатити проценти за користування Кредитом.

4.2.1.2. Протягом 14 календарних днів з дня укладення Договору про споживчий кредит відмовитися від Договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів, сплативши проценти за фактичний час користування Кредитом.

4.2.1.3. Отримувати інформацію з питань надання йому фінансових послуг Кредитодавцем, щодо послуг, які може надавати Кредитодавець, та іншу інформацію, роз'яснення та документи, право на отримання яких визначене законодавством України.

4.2.1.4. Звернутися до Національного банку України щодо недотримання Кредитодавцем 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.

#### **4.2.2. Позичальник зобов'язаний:**

4.2.2.1. Надати Кредитодавцю усі необхідні документи для укладення Договору та достовірну інформацію щодо себе, свого фінансового стану, мети та характеру майбутніх ділових відносин.

4.2.2.2. Повернути Кредит, сплатити проценти за користування Кредитом та інші платежі, передбачені Договором про надання Кредиту та Додатковою угодою, до закінчення терміну дії Договору.

4.2.2.3. Оновлювати свої персональні дані, надані Кредитодавцю, шляхом повідомлення їх Кредитодавцю по телефону, через Особистий кабінет або надіславши відповідне повідомлення на адресу Кредитодавця (в тому числі електронну), не пізніше 3-х календарних днів з дня виникнення таких змін.

4.2.2.4. Виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та Додатковою угодою.

4.2.2.5. Маючи намір відмовитись від Договору, строк дії якого не перевищує 14 календарних днів, повідомити про такий намір Кредитодавця у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа) до закінчення 14-го календарного дня з дня укладення Договору відповідно до Закону України «Про споживче кредитування».

4.2.2.6. При достроковому поверненні Кредиту (повністю або частково) Позичальник має повідомити Кредитодавця про свій намір дострокового повернення Кредиту з оформленням відповідного документа.

4.2.2.7. Використовувати Кредит на цілі (з метою), зазначені в Договорі.

4.2.2.8. Забезпечити/гарантувати неможливість для третіх осіб здійснити доступ до номеру телефону, вказаного в Заявці. Позичальник несе ризик та негативні наслідки втрати, незаконного заволодіння, технічного перехоплення інформації тощо, вибуття з володіння мобільного телефону Позичальника (зокрема, відповідної SIM-карти). Позичальник гарантує, що він в повній мірі повідомлений та беззаперечно усвідомлює, що номер телефону також використовується для отримання Одноразового ідентифікатора, введення якого буде прирівняне до електронного підпису. Ризик і всю відповідальність за несанкціоноване використання цього номера телефону несе виключно Позичальник. Будь-яку особу, яка використала такі засоби, Кредитодавець безумовно вважає Позичальником і не несе відповідальності, якщо це не відповідає дійсності.

#### **4.3. Права та обов'язки Кредитодавця.**

##### **4.3.1. Кредитодавець має право:**

4.3.1.1. Відтермінувати видачу Кредиту (Суми збільшення) у разі відсутності технічної можливості перерахувати Позичальнику кошти на його банківський рахунок до усунення відповідних технічних перешкод.

4.3.1.2. В разі відсутності технічної можливості у Кредитодавця надати Кредит шляхом безготівкового перерахування суми Кредиту (Суми збільшення) на поточний (картковий) рахунок з використанням реквізитів платіжної картки, яку надав Позичальник, Кредитодавець може звернутися до Позичальника щодо заміни наданих реквізитів поточного (карткового) рахунку на інший поточний (картковий) рахунок Позичальника для перерахування суми Кредиту.

4.3.1.3. Вимагати від Позичальника повернення суми Кредиту, процентів за користування Кредитом, неустойки (штрафу) у разі її нарахування та виконання усіх інших зобов'язань, передбачених Договором.

4.3.1.4. Укласти договір відступлення права вимоги за відповідним Договором про надання кредиту з будь-якою третьою особою без погодження з Позичальником.

4.3.1.5. Залучати до врегулювання Заборгованості третіх осіб, в тому числі колекторські компанії.

##### **4.3.2. Кредитодавець зобов'язаний:**



4.3.2.1. Протягом 3 (трьох) робочих днів з дати укладення Договору надати Кредит шляхом безготівкового перерахування суми Кредиту (можливе перерахування суми Кредиту однією або декількома транзакціями) на поточний (картковий) рахунок з використанням реквізитів платіжної картки, відкритий на ім'я Позичальника, або по реквізітам рахунку, відкритого на ім'я Позичальника.

4.3.2.2. Прийняти від Позичальника виконання зобов'язань за Договором (у тому числі дострокове) як частинами, так і у повному обсязі.

4.3.2.3. На вимогу Позичальника надавати інформацію щодо послуг, які надає Кредитодавець, а також інформацію, роз'яснення та документи, право на отримання яких визначено законодавством України.

4.3.2.4. Повідомити Позичальника (Споживача), у разі відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості, протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості Кредитодавець повідомляє споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (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). Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

4.3.2.5. Належним чином виконувати інші обов'язки, встановлені законодавством України, Договором та Правилами.

**4.4. Укладаючи Договір, Позичальник підтверджує таке:**

**4.4.1.** Відсутні обставини, що створюють ризик неналежного виконання умов Договору (відкриті судові та/або виконавчі провадження щодо стягнення майна з Позичальника, провадження у справах про банкрутство Позичальника тощо), про які він не повідомив Кредитодавця;

**4.4.2.** На день підписання Договору (Додаткової угоди) відсутні будь-які судові провадження (спори), розслідування з боку правоохоронних та/або контролюючих органів, що можуть істотно та/або негативно впливати на фінансовий стан та платоспроможність Позичальника;

**4.4.3.** Позичальник не має права відступати або іншим чином передавати будь-які із своїх прав, передавати обов'язки або переводити борг за Договором без попередньої письмової згоди Кредитодавця;

**4.4.4.** Вказаний Позичальником (з метою отримання Кредиту) поточний (картковий) рахунок, а також інший поточний (картковий) рахунок, який у разі потреби, зазначеної в пункті 4.3.2.1 Правил, буде надано Позичальником Кредитодавцю, належать саме йому і треті особи не мають до нього доступу;

**4.5.** Позичальник діє за згодою другого із подружжя (за наявності).

**4.6.** Кредитодавцю, колекторській компанії заборонено повідомляти інформацію про укладення Позичальником Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору.

## **5. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ ПРОЦЕНТІВ, ЧЕРГОВІСТЬ ПОГАШЕННЯ ВИМОГ ТА ПОВЕРНЕННЯ КРЕДИТУ**

**5.1.** Процентна ставка за Кредитом є фіксованою.

**5.2.** Обчислення строку користування Кредитом та нарахування процентів за користування Кредитом за Договором про надання кредиту здійснюється за фактичну кількість календарних днів користування Кредитом з урахуванням умов Договору. Таким чином, проценти за користування Кредитом щоденно нараховуються на неповернену суму Кредиту, станом на

початок доби, з першого дня перерахування суми Кредиту Позичальнику протягом всього строку кредитування.

**5.3.** Заборгованість підлягає сплаті шляхом безготівкового перерахування коштів у розмірі суми Заборгованості на поточний рахунок Кредитодавця у строк відповідно до Графіку платежів, встановленого Договором про надання кредиту. Датою повернення (погашення) Кредиту, так само як і датою сплати процентів за користування Кредитом, передбачених умовами Договору про надання кредиту, при безготівкових розрахунках вважається – дата зарахування коштів на поточний рахунок Кредитодавця.

**5.4.** У разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за Договором про надання кредиту у повному обсязі, ця сума погашає вимоги Кредитодавця у такій черговості:

- 1) у першу чергу - прострочена сума Кредиту та прострочені проценти за користування Кредитом;
- 2) у другу чергу - сума Кредиту та проценти за користування Кредитом;
- 3) у третю чергу – неустойка (штраф) та інші платежі відповідно до Договору про надання кредиту.

**5.5.** Якщо Позичальник прострочив сплату платежу за Договором, то за період з першого дня прострочення по фактичну дату погашення Заборгованості (зарахування платежу про сплату Заборгованості на поточний рахунок Кредитодавця) включно Позичальнику нараховується неустойка (штраф).

**5.6.** Неустойка (штраф) за випадок прострочення сплати Заборгованості нараховується в залежності від наявної суми простроченого платежу на початок наступного дня після дня обов'язкового платежу, визначеного в Договорі про надання кредиту, та встановлюється у розмірі, що наведений в Договорі про надання кредиту. Сукупна сума неустойки (штраф), нарахована за порушення зобов'язань Позичальником на підставі Договору, не може перевищувати половини суми, одержаної Позичальником за таким Договором, і не може бути збільшена за домовленістю сторін.

**5.7.** Канали, способи та реквізити для сплати Заборгованості зазначаються Кредитодавцем на Сайті. При виборі каналу погашення Позичальником на власний розсуд, ним самостійно сплачуються плати за послуги фінансового(-их) посередника(-ів), що здійснює(-ють) перерахування грошових коштів Кредитодавцю, у відповідності до їх тарифів, про що Позичальник повідомляється в момент здійснення оплати. З метою своєчасності та правильності зарахування коштів, Позичальник перед сплатою повинен перевірити дійсність реквізитів Кредитодавця. При сплаті Заборгованості на Сайті Кредитодавця з використанням електронних платіжних засобів, з Позичальника може бути стягнута комісія у розмірі не більше 1,5 відсотка від суми платежу, але у будь-якому випадку не менше 10,00 грн.

**5.8.** У випадку якщо Кредитодавець при достроковому поверненні (повністю) Кредиту не отримав достатню суму коштів для погашення Заборгованості в повному обсязі за період фактичного користування Кредитом, Договір продовжує свою дію. За вимогою Позичальника, після зарахування грошових коштів на поточний рахунок Кредитодавця, графік платежів коригується (актуалізується), в частині визначення залишку суми Кредиту та процентів за користування Кредитом.

**5.9.** Позичальник у разі дострокового повернення Кредиту сплачує Кредитодавцю проценти за користування Кредитом за період фактичного користування Кредитом.

**5.10.** Якщо Позичальник скористався правом повернення Кредиту, шляхом збільшення суми періодичних платежів, Кредитодавець здійснює відповідне коригування зобов'язань Позичальника у бік їх зменшення, та актуалізує Графік платежів. За письмовою вимогою Позичальника, Кредитодавець надає новий Графік платежів.

**5.11.** Кредитодавець не встановлює Позичальнику будь-яку плату, пов'язану з достроковим поверненням Кредиту.

**5.12.** Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від Договору, Позичальник зобов'язаний повернути Кредитодавцю грошові кошти згідно з

цим Договором та сплатити проценти за користування Кредитом за період з дня одержання коштів до дня їх повернення Кредитодавцю.

**5.13.** При безготівковому переказі коштів Кредитодавцю всі ризики, пов'язані із затримкою в надходженні коштів на поточний рахунок Кредитодавця, несе Позичальник.

**5.14.** У разі сплати Позичальником надлишкових коштів по Кредиту, Позичальник повинен звернутися до Кредитодавця у формі письмового документу щодо повернення надлишково сплачених коштів на вказані Позичальником банківські реквізити.

## **6. ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ**

**6.1.** Кредитодавець має право розробляти та пропонувати Заявникам/Позичальникам програми лояльності. Програма лояльності Кредитодавця розроблена з метою заохочення Заявників/Позичальників в отриманні Кредиту.

**6.2.** Програма лояльності може передбачати надання Кредиту за зниженими процентами за користування Кредитом.

**6.3.** Умови Програми лояльності визначаються Кредитодавцем у відповідних Офіційних умовах програми лояльності Кредитодавця, які розміщуються на Сайті Кредитодавця.

**6.4.** Будь-яка Програма лояльності Кредитодавця діє протягом строку, визначеного в Договорі, та відповідно до Офіційних умов програми лояльності Кредитодавця.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**7.1.** Сторони несуть відповідальність за порушення умов Договору відповідно до Цивільного кодексу України, Закону України «Про споживче кредитування» та інших нормативно правових актів законодавства України.

**7.2.** Порушенням умов Договору є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом Договору та/або Додатковою угодою.

**7.3.** Позичальник, який порушив своє зобов'язання щодо повернення Кредиту та/або процентів за користування Кредитом, має відшкодувати Кредитодавцю завдані цим збитки відповідно до законодавства України з урахуванням особливостей, визначених у Договорі.

**7.4.** У разі порушення Позичальником порядку повернення Кредиту, визначеного Графіком платежів, Кредитодавець нараховує штраф в порядку та у розмірі, передбачених Договором.

**7.5.** Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від відповідальності за порушення та/або невиконання умов Договору, які мали місце під час дії Договору.

**7.6.** У разі затримання Позичальником сплати частини Кредиту та/або процентів за користування Кредитом щонайменше на один календарний місяць, Кредитодавець має право вимагати повернення Кредиту, строк виплати якого ще не настав, в повному обсязі.

## **8. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ**

**8.1.** Зміни до Договору вносяться за взаємною згодою Кредитодавця та Позичальника шляхом укладення Додаткових угод до Договору, якщо такі зміни не є реалізацією прав Позичальника чи Кредитодавця, які чітко визначені Договором, цими Правилами або законодавством України.

**8.2.** Зміни до Договорів, укладених в електронній формі, вносяться Додатковою угодою, яку Позичальник підписує у Особистому кабінеті у відповідності до вимог Закону України «Про електронну комерцію».

**8.3.** Зміни до Договорів, укладених в формі паперового документа, можуть вноситись Додатковою угодою в електронній формі, яку Позичальник підписує в Особистому кабінеті у відповідності до вимог Закону України «Про електронну комерцію».

**8.4.** Недійсність окремих умов укладеного Договору або Додаткової угоди, встановлена рішенням суду, не має наслідком недійсності всього Договору або Додаткової угоди та у будь-якому разі не звільняє Позичальника від зобов'язання повернути Кредит та сплатити проценти за користування Кредитом, неустойку(штраф), комісію - за наявності.

**8.5.** У разі встановлення судом недійсності Договору або Додаткової угоди до нього в цілому або в частині відповідних умов щодо предмета правочину, в тому числі розміру Кредиту,

та/або розміру чи порядку нарахування та/або оплати процентів за користування Кредитом, Кредитодавець та Позичальник зобов'язані повернути один одному у натурі все, що вони одержали один від одного на виконання недійсного правочину (недійсних умов правочину). При цьому, якщо одержане Позичальником полягає у користуванні грошовими коштами Кредитодавця, Позичальник має не пізніше дня набрання законної сили відповідним судовим рішенням відшкодувати Кредитодавцю вартість такого користування у розмірі добутку процентної ставки за користування Кредитом, встановленої Договором, на суму отриманих Позичальником, але не повернутих Кредитодавцю грошових коштів, помноженою на кількість днів користування Позичальником такими коштами, включаючи день зарахування коштів на поточний (картковий) рахунок Позичальника та день зарахування повернутих Позичальником коштів на банківський рахунок Кредитодавця, яка визнається Сторонами та має вважатись ціною користування грошовими коштами, яка існує на момент відшкодування.

## **9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

**9.1.** Всі спори та непорозуміння щодо укладання, виконання, розірвання, зміни, визнання недійсним повністю або частково Договору, або які виникають в процесі виконання Договору або пов'язанні з ним, а також з будь-яких інших питань, що стосуються цих Правил та Договору про надання кредиту, підлягають врегулюванню шляхом переговорів.

**9.2.** Якщо Сторони не можуть дійти згоди щодо спірних питань шляхом проведення переговорів, то такий спір вирішується згідно законодавства України.

## **10. ПОРЯДОК ДОСТУПУ ДО ДОГОВОРІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

**10.1.** Позичальник має право доступу до інформації, право на отримання якої закріплене в законодавстві України.

**10.2.** В разі укладення Договору в електронній формі, Договір та документи, що є невід'ємною частиною Договору, зберігаються в електронному вигляді та доступні Позичальнику в Особистому кабінеті.

**10.3.** В разі укладення Договору у паперовій формі, один примірник Договору передається Позичальнику одразу після підписання обома Сторонами, що підтверджується підписом Позичальника на Договорі.

**10.4.** При необхідності отримання копії Договору про надання кредиту та документів, що є невід'ємною частиною Договору та укладені у паперовій формі, Позичальник може звернутись з оформленням відповідного документу на отримання копій таких документів до Кредитодавця відповідно до вимог законодавства України.

**10.5.** Правила Кредитодавця зберігаються та оновлюються на Сайті Кредитодавця.

**10.6.** Документи, що становлять комерційну таємницю, мають обмежений доступ та розголошуються у порядку, передбаченому законодавством України.

**10.7.** За необхідності отримання доступу до інших документів та інформації ніж ті, які доступні Заявнику/Позичальнику в Особистому кабінеті та на Сайті Кредитодавця, – Заявник/Позичальник подає запит до Кредитодавця шляхом направлення на електронну адресу Кредитодавця [office@sentpro.com.ua](mailto:office@sentpro.com.ua) або за юридичною адресою Кредитодавця.

**10.8.** Кредитодавець обліковує укладені Договори з подальшим зберіганням протягом п'яти років після припинення ділових відносин з Позичальником, якщо інше не встановлено законодавством України.

## **11. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

**11.1.** Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» Кредитодавець, як володілець персональних даних здійснює захист, збір та обробку персональних даних Заявників/Позичальників (надалі у цій статті Правил – Суб'єкт персональних даних).

**11.2.** Збір та обробка персональних даних Суб'єктів персональних даних здійснюється з метою оцінки фінансового стану останніх, їх спроможності виконати зобов'язання згідно з Договором; виконання зобов'язань і реалізації прав сторонами за Договором; забезпечення повернення Кредиту, у тому числі з допомогою колекторських компаній та третіх осіб;

повідомлення інших учасників ринку фінансових послуг про платоспроможність Позичальника та виконання ним кредитних зобов'язань; відступлення Кредитодавцем права вимоги третім особам, проведення рекламних компаній.

**11.3.** Згода Суб'єкта персональних даних дається на строк встановлення ділових відносин між Кредитодавцем та Суб'єктом персональних даних та виконання всіх зобов'язань за Договором, а також в період протягом п'яти наступних років після припинення ділових відносин із Суб'єктом персональних даних.

**11.4.** Укладаючи Договір, Суб'єкт персональних даних підтверджує, що він ознайомлений з метою обробки його персональних даних.

**11.5.** Згода Суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних, що надана згідно з умовами Правил, не вимагає здійснення повідомлень про передачу персональних даних третім особам згідно з нормами ст.21 Закону України «Про захист персональних даних».

**11.6.** Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, право Кредитодавця передати персональні дані наступним особам для обробки:

- бюро кредитних історій;
- банкам;
- фінансовим установам;
- Кредитним посередникам;
- колекторським компаніям;
- особам, з якими Кредитодавець уклав цивільно-правові та/або господарсько-правові договори;
- органам державної влади.

**11.7.** Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, право Кредитодавця здійснювати обробку персональних даних (у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем), включаючи вчинення дій або сукупності дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), уточнення (оновлення, зміну, використання, розповсюдження), копіювання, опублікування, редагування, компонування персональних даних без редагування їх внутрішнього змісту, пересилання поштою та/або електронними способами, розміщення на Сайті, передачу в тому числі транскордонну передачу, знеособлення, знищення персональних даних, які надані Кредитодавцю.

**11.8.** Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, згоду на збір, зберігання, використання та поширення Кредитодавцем інформації про Суб'єкта персональних даних, в тому числі його персональних даних до/від/через бюро кредитних історій, які створені та здійснюють свою діяльність відповідно до законодавства України, зокрема, але не обмежуючись, через: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКРАЇНСЬКЕ БЮРО КРЕДИТНИХ ІСТОРІЙ», місцезнаходження: м. Київ, вул. Грушевського, 1-д; а у випадку прострочення Суб'єктом персональних даних платежів по відповідному Договору - інших осіб, зареєстрованих відповідно до законодавства України, які надають послуги з повернення простроченої (проблемної) заборгованості, та/або з якими Кредитодавцем укладено договір відступлення права вимоги за Договором, та/або інших, пов'язаних з цим послуг, а також банкам, фінансовим установам, колекторським компаніям, органам державної влади, третім особам, з якими Кредитодавець перебуває у договірних відносинах, та/або які можуть забезпечувати можливість Кредитодавця здійснювати свої зобов'язання за Договором та/або законодавством України. Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, згоду на передачу Кредитодавцем зазначеним вище особам за вказаними вище умовами персональних даних без додаткового повідомлення Суб'єкта персональних даних про таку передачу.

**11.9.** Суб'єкт персональних даних надає Кредитодавцю свою згоду на запит Кредитодавцем інформації про Суб'єкта персональних даних (кредитного звіту) в будь-якому бюро кредитних історій.

**11.10.** Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, згоду з тим, що отримання Суб'єктом персональних даних у Кредитодавця персональних даних, що

відносяться до Суб'єкта персональних даних, їх уточнення, блокування та знищення допускається у випадках, встановлених законодавством України на підставі Заявки Суб'єкта персональних даних, яка повинна відповідати вимогам, встановленим законодавством України. Суб'єкт персональних даних підтверджує свою згоду з тим, що відповідь на таку Заявку буде надана йому шляхом відправки повідомлення на електронну пошту.

**11.11.** Згода Суб'єкта персональних даних включає в себе, в тому числі, згоду на передачу Кредитодавцем інформації про стан Заборгованості Суб'єкта персональних даних за Договором. Крім того, Суб'єкт персональних даних надає згоду на передачу Кредитодавцем інформації, яка носить рекламно-інформаційний характер, щодо умов надання Кредитодавцем інших послуг, у спосіб зазначений на власний розсуд Кредитодавця.

**11.12.** Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» на Кредитодавця покладено обов'язок щодо обробки персональних даних. Виконання Кредитодавцем вимог вказаного Закону не є порушенням Закону України «Про захист персональних даних» в частині обробки персональних даних.

Обробка персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» здійснюється без отримання згоди Позичальника.

## **12. ВЗАЄМОДІЯ ІЗ ЗАЯВНИКАМИ/ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

**12.1.** Кредитодавець, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені ними на договірних засадах до безпосередньої взаємодії із Позичальником зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

**12.1.1** Кредитодавець не збирає персональні дані близьких осіб Позичальника, його представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб.

**12.1.2** Кредитодавець не здійснює взаємодію щодо врегулювання простроченої заборгованості з близькими особами Позичальника, його представниками, спадкоємцями, поручителями або майновими поручителями, третіми особами.

**12.1.3** Кредитодавець здійснює взаємодію щодо врегулювання простроченої заборгованості виключно з Позичальниками.

**12.2.** Підписуючи Договір, Позичальник з метою врегулювання Заборгованості надає свою згоду на таке:

**12.2.1.** Кредитодавець, колекторська компанія мають право у рамках врегулювання Заборгованості взаємодіяти із Позичальником.

**12.2.2.** Кредитодавець, колекторська компанія мають право у рамках врегулювання Заборгованості обробляти (в тому числі створювати, зберігати та використовувати) фото та відеоматеріали із зображенням Позичальника, який надав згоду на це.

**12.2.3.** Кредитодавець, колекторська компанія мають право на проведення з Позичальником особистих зустрічей.

**12.2.4.** Кредитодавець, колекторська компанія мають право передавати іншим особам інформацію про наявність Договору, а також про наявність та розмір Заборгованості, крім випадків, коли це прямо заборонене законом.

**12.3.** Кредитодавець інформує Позичальника, а Позичальник, підписуючи Договір, підтверджує свою обізнаність про те, що кожна безпосередня взаємодія Кредитодавця, колекторської компанії із Позичальником фіксується у порядку, встановленому Національним банком України, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання Заборгованості.

**12.4.** Взаємодія Кредитодавця, колекторської компанії із Позичальником 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 Кредитодавця або 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 Позичальника.

**12.5.** Під час першої взаємодії із Позичальником у рамках врегулювання Заборгованості Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

**12.5.1.** повне найменування Кредитодавця (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

**12.5.2.** прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця чи колекторської компанії;

**12.5.3.** правову підставу взаємодії;

**12.5.4.** розмір Заборгованості (розмір Кредиту, проценти за користування Кредитом, розмір Комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням Кредиту), розмір неустойки (штрафу) та інших платежів, що стягуються при невиконанні Договору або відповідно до закону. Розрахунок розміру Заборгованості для колекторської компанії здійснюється Кредитодавцем.

**12.6.** Колекторська компанія на вимогу Позичальника зобов'язана протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні Заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 12.6 цієї статті 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 спосіб.

**12.7.** Кредитодавець на вимогу Позичальника надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 12.6.4 цієї статті Правил, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений Договором спосіб.

**12.8.** Колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником до моменту надання підтвердних документів, передбачених пунктом 12.7 цієї статті Правил, а Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником до моменту надання підтвердних документів, передбачених пунктом 12.8 цієї статті Правил.

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

- момент отримання Кредитодавцем, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику підтвердних документів – у разі направлення таких документів електронною поштою;

- 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Кредитодавцем, 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 Кредитодавцем, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

**12.9.** Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із

Позичальником за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання Заборгованості. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані попередити Позичальника про таке фіксування. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

**12.10.** Кредитодавець, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних Позичальника, 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 Заборгованості.

**12.11.** Кредитодавцю, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних про Позичальника:

- 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 їх зображенням (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 Позичальника).

**12.12.** Кредитодавцю, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, 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 Позичальника в оману щодо:
  - розміру, характеру та підстав виникнення Заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника у разі невиконання умов Договору;
  - передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
  - належності Кредитодавця, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Кредитодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) взаємодіяти із Позичальником 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 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 (штрафу) та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за Договором або відповідно до закону;
- 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;



- 6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розмішувати 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) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 9) вимагати погашення Заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом;
- 10) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- 11) проводити особисті зустрічі із Позичальником без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 12.13.** Дії, які від імені Кредитодавця, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, вважаються вчиненими таким Кредитодавцем, колекторською компанією.
- 12.14.** Забороняється покладати на Позичальника обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання Заборгованості. Витрати на врегулювання Заборгованості, крім оплати зобов'язань за Договором або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону України «Про споживче кредитування», здійснюються виключно за рахунок коштів Кредитодавця, колекторської компанії.
- 12.15.** Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані дотримуватись інших вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні Заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), в тому числі встановлених в межах компетенції Національним банком України.

### **13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 13.1.** Правила затверджуються та розміщуються на Сайті Кредитодавця для ознайомлення з ними всіма зацікавленими особами. Правила набирають чинності з дати, вказаної в Наказі про їх затвердження, та є чинними до моменту їх скасування або до прийняття нової редакції Правил. Прийняття нової редакції Правил автоматично призводить до втрати чинності попередньої.
- 13.2.** Закінчення строку Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору (відповідно до ст.631 Цивільного кодексу України).
- 13.3.** Кредитодавець не використовує умови які передбачають списання коштів із рахунку Позичальника (споживача) - сторони договору на користь Кредитодавця.
- 13.4.** Усі не врегульовані Правилами та укладеним Договором правовідносини Сторін регулюються законодавством України.
- 13.5.** У разі невідповідності будь-якої частини цих Правил законодавству України, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів або удосконалення чинних, Правила будуть діяти лише в тій частині, що не суперечитиме законодавству України.