

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом директора

ТОВ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС»

№10/10-2022 від 10.10.2022 року

Директор



Я.В. Дем'янець

ПОРЯДОК

ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

ЩОДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«РЕАЛАЙНС ФІНАНС»

10.10.2022

ЗМІСТ

1. Загальні положення
2. Визначення термінів
3. Канали інформування споживача
4. Порядок узгодження зі споживачем каналів інформування
5. Порядок інформування споживачів шляхом розміщення інформації на вебсайті товариства
6. Порядок інформування споживачів шляхом поширення реклами
7. Порядок інформування споживачів через визначені канали
8. Строки здійснення інформування споживачів
9. Прикінцеві положення

Додаток №1 – попередження

Додаток №2 – інформація для розміщення на вебсайті

Додаток №3 – заборони в рекламі

Розділ 1. Загальні положення

Порядок інформування споживачів Товариства з обмеженою відповідальністю «РЕАЛАЙНС ФІНАНС» (далі – Товариство) щодо надання фінансових послуг (далі – Порядок) є внутрішнім документом Товариства, який визначає перелік можливих каналів інформування (у тому числі дистанційних) споживача, порядок узгодження зі споживачем каналу(ів) інформування, порядок інформування споживача кожним з доступних каналів, строки здійснення інформування та інше.

1.2 Порядок розроблений з метою:

- ✓ дотримання та виконання вимог законодавства України;
- ✓ визначення процедури надання інформації Споживачам про фінансові послуги;
- ✓ контролю за актуальністю, достовірністю, повноти та зрозумілості інформації, що надається Споживачам;
- ✓ підвищення бізнес-репутації Товариства шляхом надання повної, точної та достовірної інформації Споживачу щодо споживчого кредиту;
- ✓ покращення ефективності роботи Товариства.

Порядок розроблений на підставі:

- ✓ Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001р. № 2664-III (із змінами та доповненнями);
- ✓ Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI (із змінами та доповненнями);
- ✓ Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. №1023 (із змінами та доповненнями);
- ✓ Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. №2939-VI;
- ✓ Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Правління НБУ від 05.10.2021 р. № 100;
- ✓ нормативно-правових актів Національного банку України та іншого чинного законодавства.

Застосування мов у сферах надання інформації Споживачам визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та інше чинне законодавство.

Товариство несе відповідальність за актуальність, повноту, зрозумілість та достовірність інформації, що надається під час інформування Споживача.

Розділ 2. Визначення термінів

Вебсайт - інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям <http://www.realiancefinance.com>, яка є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

Договір про надання фінансової послуги - договір, що укладається за допомогою ІТС Товариства між Товариством та Споживачем щодо надання фінансової послуги Споживачу в порядку та на умовах передбачених таким договором;

Інформування споживача - надання (розкриття) інформації Товариством споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо фінансової послуги, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, визначеної цим Порядком, шляхом розміщення такої інформації на власному Вебсайті Товариства, у рекламі, надання інформації під час користування послугою, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами Товариства;

Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства (ІТС Товариства) - програмно-апаратний комплекс Товариства, що для клієнта в сукупності складається з Вебсайту Товариства та забезпечує надання фінансових послуг Товариством, що забезпечує надання фінансових послуг Товариством та містить іншу інформацію/документи, пов'язані з наданням Товариством фінансових послуг;

Істотна характеристика фінансової послуги - відомості та/або дані про послугу, визначені цим Порядком;

Клієнт - будь-яка фізична особа (у тому числі Споживач), яка звертається за придбанням або користується фінансовими послугами Товариства;

Месенджер – телекомунікаційна служба для обміну текстовими повідомленнями у вигляді спеціального додатку чи програми (наприклад: WhatsApp, Telegram, Viber тощо), завантажена на смартфон або комп'ютер Клієнта для можливості миттєво обміну з Товариством та іншими користувачами текстовими повідомленнями та іншими файлами;

Недостовірна інформація про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування - інформація, яка надається споживачу фінансової послуги, не відповідає дійсності [містить відомості або вказує на події (факти), яких не існувало взагалі або які існували, але відомості про них не відповідають дійсності], неповна чи перекручена інформація про діяльність Товариства у сфері надання фінансових послуг;

Неповна інформація про діяльність Товариства у сфері фінансових послуг - недостатня порівняно із законодавством України за обсягом або повнотою інформація про діяльність Товариства у сфері надання фінансових послуг, яка вводить або може ввести споживача в оману щодо прийняття рішення про отримання фінансової послуги, включно через незабезпечення інформацією, що надається споживачу, правильного розуміння суті фінансової послуги;

Перекручення інформації про діяльність Товариства у сфері споживчого кредитування - перебільшення чи применшення інформації, що надається споживачу, про діяльність Товариства у сфері надання фінансових послуг, яке вводить або може ввести споживача в оману щодо прийняття рішення про отримання фінансових послуг, включно через незабезпечення інформацією, що надається споживачу, правильного розуміння суті фінансової послуги;

Поширення недостовірної інформації про діяльність Товариства у сфері надання фінансових послуг - розміщення безпосередньо Товариством або на замовлення Товариства на власному Вебсайті та/або в рекламі інформації, яка є недостовірною;

Споживач - фізична особа, яка має хоч один укладений договір з Товариством.

Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених Законами України «Про споживче кредитування», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», іншими актами законодавства України.

Розділ 3. Канали інформування споживача

Товариство зобов'язано розкривати інформацію, визначену Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Постановою Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування» № 100 від 05.10.2021 року (далі – Постанова № 100) та іншим чинним законодавством.

До каналів інформування Споживача (в тому числі дистанційних) відносяться:

- ✓ Вебсайт - інтернет-сторінка Товариства;
- ✓ Поширення реклами Товариства;
- ✓ Інші канали (смс-інформування; месенджер; електронна пошта).

Розділ 4. Порядок узгодження зі споживачем каналів інформування

Відповідно до пп. 16 п.9 II частини Постанови № 100 договір про надання кредиту повинен містити порядок інформування споживача про зміни в умовах надання фінансової послуги щодо якої укладено договір, та каналу інформування (якщо такі зміни передбачено відповідним видом договору).

Сторони узгоджують канали інформування у договорі про надання фінансової послуги. Споживач зобов'язаний надати актуальні та достовірні дані Товариству для визначення найефективнішого та найбільш зручного каналу комунікації.

У випадку, якщо Споживач свідомо не користується обраним каналом комунікації з Товариством або ігнорує надходження інформації до нього, ризик, пов'язаний з неотриманням

інформації, передбаченої Договором та/або чинним законодавством, покладається на Споживача.

Розділ 5. Порядок інформування споживачів шляхом розміщення інформації на вебсайті товариства

Товариство під час розміщення на власному Вебсайті інформації щодо надання фінансових послуг, крім іншої необхідної відповідно до законодавства України інформації, розкриває наступну інформацію:

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

Істотні характеристики фінансової послуги;

Умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, уключаючи термін їх дії;

Суму (ліміт), на яку (який) може бути надано фінансову послугу (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (від мінімального значення до максимального);

Про наявність, перелік і вартість супровідних послуг Товариства, посередників та третіх осіб, уключаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України;

Гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено умови договору (уключаючи його публічну частину, оферти) та інших типових договорів про надання фінансових послуг, внутрішні правила надання фінансових послуг Товариства;

Попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою (Додаток № 1 до цього Порядку);

Калькулятор;

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



Повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем Товариства про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в системах дистанційного обслуговування Товариства;

Про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (уключаючи витяги з них);

Відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання фінансових послуг, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.

Товариство надає інформацію, визначену в підпунктах 2 - 7 пункту 16 розділу II до Постанови № 100 у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту.

Товариство має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в підпунктах 2 - 5 пункту 16 розділу II до Постанови № 100.

Товариство на власному Вебсайті розкриває інформацію про порядок розгляду Товариством скарг споживачів щодо фінансових послуг, який включає посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

Товариство розміщує на власному вебсайті (на сторінці з інформацією про фінансову послугу) інформацію про істотні характеристики послуги

Товариство на вимогу споживача зобов'язано надати йому редакцію публічної частини договору, яка була чинною на зазначену споживачем дату.

Розділ 6. Порядок інформування споживачів шляхом поширення реклами

Товариство має право здійснювати інформування споживача, в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства України про рекламу та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

Товариству забороняється під час інформування споживачів про умови надання фінансових послуг шляхом поширення реклами

надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.

Ознаки, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання фінансових послуг шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне сприйняття визначені Додатком № 3 до цього Порядку.

Товариство має право на власний розсуд використовувати попередження в рекламі про можливі наслідки для споживача в разі користування фінансовою послугою.

Товариство в разі використання інформації третіх осіб (результатів досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних) надає (розкриває) споживачу інформацію про виконавця дослідження (прізвище, ім'я, по батькові або найменування особи), дату проведення та/або дату розкриття інформації про дослідження, інформацію про назву видання, в якому опубліковані результати дослідження (за наявності).

Розділ 7. Порядок інформування споживачів через визначені канали

Товариство інформує споживача під час користування фінансовою послугою шляхом відправлення на обраний за згодою зі споживачем канал для комунікацій (уключаючи смс-інформування, месенджер, електронну пошту тощо) кожного разу в дату зміни строку та/або суми (ліміту) повідомлення такого змісту:

- 1) Щодо послуги з надання споживчого кредиту або лізингу:
 - ✓ дату чергового платежу та процентів за ним (у разі зміни);
 - ✓ суму (ліміт) установленого розміру кредиту та дату її (його) устанавлення (у разі зміни);

Розділ 8. Строки здійснення інформування споживачів

Інформація, передбачена в пункті 14 розділу I Постанови № 100 має бути доступною споживачу починаючи з дати надання споживчого кредиту.

Інформування Споживача під час користування послугою про зміну строків повернення кредиту та/або суму ліміту, відбувається не пізніше дати, якою зміни набувають чинності.

Розділ 9. Прикінцеві положення

Цей Порядок набуває чинності з дати затвердження його наказом Директора Товариства та підлягає перегляду не рідше одного разу на три роки.

Зміни та доповнення до цього Порядку можуть бути внесені виключно шляхом їх затвердження наказом Директора Товариства.

У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

Цей Порядок є обов'язковим для виконання всіма структурними підрозділами та працівниками Товариства, які задіяні у процесі, регламентованому цим Порядком.

Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Вебсайті Товариства відповідно до вимог Постанови №100.

	№	Зміст
Попередження Товариства про:	1	можливі наслідки для споживача в разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, уключаючи прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, а також розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит;
	2	те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;
	3	те, що Товариством забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від Товариства або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;
	4	те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та Товариств;
	5	те, що Товариство має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;
	6	можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;
	7	те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;
	8	те, що ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору про споживчий кредит здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні;

Додаток №2

№	Інформація для розміщення на початку першої сторінки публічної пропозиції (оферти) на вебсайті Товариства
1	Повне найменування Товариства;
2	Ідентифікаційний код та місцезнаходження Товариства
3	Контактну інформацію та адресу власного вебсайта Товариства;
4	Гіперпосилання на відомості про свідоцтво, ліцензії та дозволи, надані Товариству;
5	Гіперпосилання на Державний реєстр Товариств на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку;
6	Відомості про: <ul style="list-style-type: none">✓ види фінансових послуг, що надаються Товариством споживачу, гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено істотні характеристики фінансової послуги;✓ гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено інформацію про порядок і процедуру захисту персональних даних (уключаючи витяги з них);✓ порядок дій Товариства в разі невиконання споживачем обов'язків згідно з договором;✓ гіперпосилання на внутрішній документ (витяг) Товариства, який регламентує порядок розгляду Товариством звернень споживачів, а також гіперпосилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень;✓ дату набрання чинності публічною пропозицією (офертою);
7	Попередження про те, що підписання споживачем публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання фінансової послуги. <i>*Товариство має право розмістити на власному вебсайті іншу інформацію щодо публічної пропозиції (оферти).</i>

Додаток №3

№	ЗАБОРОНЕНО ВИКОРИСТОВУВАТИ В РЕКЛАМІ:
1	Приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (уключаючи аббревіатури), розміщених поруч, якщо такі способи виділення тексту реклами в сукупності становлять 40 та більше відсотків від загальної(го) площі/обсягу реклами;
2	Кольорів тексту реклами, загальна кількість яких становить більше трьох;
3	Стилю цифр іншого, ніж арабські;
4	Відстані між рядками тексту реклами, яка менша 120 відсотків від кегля шрифту;
5	Пропорційного співвідношення між висотою великих і малих літер тексту реклами іншого, ніж 3:2;
6	Побудови геометричних фігур із рядків тексту реклами;
7	Розміщення тексту реклами на полях рекламної площини;
8	Фону тексту реклами, колір якого є однаковим з кольором тексту реклами, або використання як фону для тексту малюнків, фотографій або інших аналогічних зображень.