

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішенням Наглядової ради кредитної спілки

ПОРЯДОК

**ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ «МОЯ СКАРБНИЦЯ»**

КИЇВ 2025р.

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок інформування споживачів щодо надання фінансових послуг (далі – Порядок) розроблено відповідно до Закону України «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 року № 1734-VIII (далі - Закон), Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 05.10.2021 року за №100 (далі - Положення 100) та Положення про інформаційне забезпечення кредитними спілками споживачів щодо надання фінансової послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05.09.2025 року за №112 (далі - Положення 112), які включають в себе надання (розкриття) інформації кредитною спілкою «Моя Скарбниця» (далі – кредитна спілка) споживачам відповідно до вимог законодавства України щодо надання коштів та банківських металів у кредит, послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цих послуг, шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті кредитної спілки, у рекламі, надання інформації під час користування фінансовими послугами, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами кредитної спілки.

1.2. Кредитна спілка надає повну, точну та достовірну інформацію споживачу щодо фінансових послуг з дотриманням вимог законодавства України та несе визначену законом відповідальність за ненадання, надання не в повному обсязі або надання (поширення) недостовірної або перекрученої інформації про діяльність кредитної спілки у сфері споживчого кредитування під час інформування споживача згідно з Положенням 100 та про діяльність кредитної спілки при наданні послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, згідно з Положенням 112. Кредитна спілка забезпечує актуальність та зрозумілість цієї інформації.

1.3. Кредитна спілка 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).

II. Порядок інформування споживача щодо надання послуги споживчого кредитування

2.1. Кредитна спілка під час поширення (розкриття) інформації споживачу про умови послуги з надання споживчого кредиту в будь-якій формі та в будь-який спосіб не вводить споживачів в оману щодо цих умов і надає та оприлюднює такі умови на послуги:

- максимальну суму/ліміт кредиту, гривень;
- строк кредитування, днів/місяців/років;
- реальну річну процентну ставку, відсотків річних.

2.2. Інформація, яка надається споживачу до укладення договору про споживчий кредит.

2.2.1. До укладення договору про споживчий кредит кредитна спілка надає споживачу інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій кредитної спілки з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту.

2.2.2. Зазначена інформація безоплатно надається кредитною спілкою споживачу за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), встановленою у Додатку 1 до Закону, у письмовій формі (в паперовому вигляді) із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності. У такому разі кредитна спілка визнається такою, що виконала вимоги щодо надання споживачу інформації до укладення договору про споживчий кредит

згідно з п. 2.2.3 Порядку. Забороняється обмежувати споживача в часі для ознайомлення з інформацією, зазначеною у паспорті споживчого кредиту.

2.2.3. Інформація, що надається кредитною спілкою споживачу, зазначена у п. 2.2.2 Порядку, має містити відомості про:

- 1) найменування та місцезнаходження кредитної спілки, через який надається споживчий кредит, реквізити ліцензії та/або свідоцтва про внесення кредитної спілки до Державного реєстру фінансових установ;
- 2) тип кредиту (кредит)
- 3) суму кредиту, строк кредитування, мету отримання та спосіб надання кредиту;
- 4) тип процентної ставки та порядок її обчислення (фіксована, змінювана)
- 5) види забезпечення за кредитом, необхідність проведення оцінки предмета забезпечення за кредитом та про те, за чий рахунок така оцінка проводиться;
- 6) орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту для споживача на дату надання інформації виходячи з обраних споживачем умов кредитування.

Якщо пропонуються різні способи надання кредиту, надана споживачу інформація має містити застереження про те, що використання інших способів надання кредиту може мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки.

Якщо платежі за послуги кредитної спілки, як кредитодавця, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, є періодичними, надана споживачу інформація має містити застереження про те, що витрати на такі послуги можуть змінюватися протягом строку дії договору про споживчий кредит;

7) необхідності чи відсутності необхідності укладення договорів щодо додаткових та супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання кредиту, перелік осіб, яких кредитна спілка визначила для надання відповідних послуг (за наявності), а також орієнтовна вартість таких послуг.

8) порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, 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);

9) попередження про наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, що застосовуються чи стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит, а також про право кредитної спілки та/або нового кредитора залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Попередження про право кредитної спілки залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію обов'язково має включати інформацію про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про право споживача на звернення до Національного банку України (далі – Регулятор) щодо недотримання зазначених вимог кредитної спілки та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією, а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості, та інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб;

10) порядок та умови відмови від надання та одержання кредиту;

11. порядок дострокового повернення кредиту;

2.2.4. Інформація про платежі, що надається споживачу кредитною спілкою відповідно до п. 2.2.2 та 2.2.3 цього Порядку, обов'язково має включати базу розрахунку платежів (суму, на підставі якої робиться відповідний розрахунок, зокрема суму наданого кредиту, суму непогашеного кредиту тощо).

2.2.5. У разі якщо окремі умови надання споживчого кредиту, визначені у п. 2.2.2 та п.2.2.3 цього Порядку, діятимуть протягом частини строку користування кредитом, кредитна спілка повідомляє споживача про такі умови, строк їх дії та порядок інформування про їх зміну.

2.2.6. Споживач зобов'язаний надати кредитній спілці підтвердження про ознайомлення з інформацією, надання якої передбачено частинами другою та третьою статті 9 Закону, у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг").

2.2.7. 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.

2.2.8. Забороняється у будь-який спосіб ускладнювати прочитання споживачем такої інформації, у тому числі шляхом її друкування шрифтом меншого розміру, ніж основний текст, злиття кольору шрифту з кольором фону тощо.

2.2.9. Кредитна спілка на власний вибір розміщує для зацікавлених осіб у приміщеннях, де здійснюється обслуговування клієнтів, інформацію в письмовому вигляді про тарифи та умови, на яких він надає споживчі кредити та розміщує таку інформацію на своєму офіційному вебсайті.

2.2.10. На вимогу споживача кредитна спілка зобов'язана безоплатно надати йому копію проєкту договору про споживчий кредит у паперовому або електронному вигляді (за вибором споживача).

Зазначене в п.2.2.11. цього Порядку може не застосовується, якщо кредитна спілка на момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору про споживчий кредит із споживачем.

2.2.11. 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, зокрема, шляхом роз'яснення інформації, що надається відповідно до частин другої та третьої статті 9 Закону, істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для споживача, зокрема, у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором.

Надання таких пояснень, роз'яснень, інформації в належному та зрозумілому вигляді та ознайомлення з передбаченою в цьому пункті інформацією підтверджуються у порядку, визначеному пунктом 2.2.6. цього Порядку.

2.2.12. У разі ненадання визначеної у статті 9 Закону інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації кредитна спілка несе відповідальність у порядку та розмірі, визначених Законом.

Споживач, який внаслідок ненадання йому визначеної у статті 9 Закону інформації 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.

2.2.13. При укладанні договору про споживчий кредит та при отриманні кредиту відсутня необхідність в отриманні споживачем додаткових та супутніх послуг третіх осіб.

2.3. Надання інформації протягом строку дії договору про споживчий кредит.

2.3.1. Після укладення договору про споживчий кредит кредитна спілка на вимогу споживача, але не більше одного разу на місяць, а також у разі зміни істотних умов договору про споживчий кредит, включаючи випадки, коли така зміна відбувається внаслідок настання умов, визначених таким договором, у порядку та на умовах, передбачених

договором про споживчий кредит, безоплатно повідомляє споживачу інформацію про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої кредитній спілці, надає виписку з рахунку/рахунків (за наявності) щодо погашення заборгованості, 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 у виписці), а також іншу інформацію, надання якої передбачено Законом, іншими актами законодавства та договором про споживчий кредит.

2.3.2. Будь-які пропозиції кредитної спілки про зміну умов договору про споживчий кредит, визначених частиною першою статті 12 Закону (окрім зміни змінюваної процентної ставки), повинні здійснюватися у строки, встановлені договором шляхом направлення кредитною спілкою споживачу повідомлення в такий спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення. Умова договору про надання споживачеві пропозицій про зміну зазначених умов договору іншим чином, ніж таким, що дає можливість встановити дату відправлення повідомлення, є нікчемною.

2.3.3. Пропозиції споживачу про зміни інші, ніж зміна умов договору про споживчий кредит, визначених частиною першою статті 12 Закону надаються у спосіб та строки, передбачені договором про споживчий кредит.

2.3.4. Кредитна спілка інформує споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту шляхом відправлення на обраний за згодою зі споживачем канал для комунікацій (уключаючи смс-інформування, месенджер, електронну пошту, мобільний застосунок) кожного разу в дату зміни строку повернення кредиту та/або суми (ліміту) споживчого кредиту повідомлення такого змісту:

1) щодо послуги з надання споживчого кредиту:
дату повернення кредиту та процентів за ним (у разі зміни);
суму (ліміт) установленого розміру кредиту та дату її (його) установлення (у разі зміни).

2.4. Інформування споживачів щодо послуги споживчого кредиту шляхом розміщення інформації на власному вебсайті кредитної спілки.

1. Кредитна спілка розміщує на своєму офіційному вебсайті інформацію, необхідну для отримання споживчого кредиту споживачем. Така інформація повинна містити наявні та можливі схеми кредитування в кредитній спілці.

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

2.4.2. Кредитна спілка під час інформування споживача на власному вебсайті розміщує інформацію про дві та більше послуги з надання споживчого кредиту одного різновиду (залежно від обраних фінансовою установою критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв) поряд, зазначивши в однаковий спосіб їх істотні характеристики.

2.4.3. Кредитна спілка має право використовувати примітки для уточнення інформації, що надається нею під час інформування споживача. Гарнітура, колір і розмір шрифту такої примітки повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору та розміру шрифту тексту інформування споживача про умови надання споживчого кредиту.

2.4.4. Інформація в примітках не може містити істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій.

2.4.5. Кожна з умов послуги з надання споживчого кредиту, зазначених у пункті 2.1. цього Порядку, викладається на вебсторінці вебсайту однаковими гарнітурою, кольором і розміром шрифту, незалежно від форми її подання (текст, зображення, елемент зображення).

2.4.6. Гарнітура, колір і розмір шрифту умов послуги з надання споживчого кредиту, зазначених у пункті 2.1. цього Порядку, повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору та розміру шрифту, якими відповідній вебсторінці вебсайту викладені процентні ставки, будь-

які дані, що стосуються витрат споживача за споживчим кредитом, або інша інформація про послугу, яку розміщено в межах основного тексту.

2.4.7. Кредитна спілка зобов'язана розмістити на власному вебсайті (вебсайтах), а також у місцях надання фінансових послуг споживачам інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості, 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 Регулятором.

2.4.8. Кредитна спілка під час розміщення на власному вебсайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої інформації відповідно до законодавства України, розкриває таку інформацію:

- 1) перелік різновидів споживчих кредитів (залежно від обраних фінансовою установою критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв), що надаються фінансовою установою споживачу;
- 2) істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту;
- 3) умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії;
- 4) суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального);
- 5) про наявність, перелік і вартість додаткових та супутніх ~~супровідних~~ послуг кредитної спілки, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України;
- 6) гіперпосилання на вебсторінку кредитної спілки, де розміщено умови договору та інших типових договорів про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг кредитною спілкою;
- 7) попередження про:
 - можливі наслідки для споживача в разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, включаючи прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, а також розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит;
 - те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;
 - те, що кредитній спілці забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від кредитної спілки або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;
 - те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ;
 - те, що кредитна спілка має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;
 - те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;

- те, що ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору про споживчий кредит здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні;
- 8) калькулятор;
- 9) гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Регулятора, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ;
- 10) про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (включаючи витяги з них);
- 11) відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів;
- 12) інформацію про право споживача після припинення дії договору про надання споживчого кредиту, включно у зв'язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до кредитної спілки із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань споживача за договором у повному обсязі, яку кредитна спілка надає у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача) протягом п'яти робочих днів із дня отримання кредитною спілкою такого запиту;

Кредитна спілка надає інформацію, визначену в пп. 2 - 7 п. 2.4.8 Порядку, у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту.

Кредитна спілка має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в пп. 2 - 5 п. 2.4.8 Порядку.

2.5. Попередження

2.5.1. Кредитна спілка під час інформування споживача на власному вебсайті про послугу з надання споживчого кредиту забезпечує розміщення попереджень про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою або невиконання ними обов'язків згідно з договором про споживчий кредит на кожній вебсторінці вебсайту з інформацією про таку послугу та умови її надання у вигляді текстового блоку (абзаців), наступного (наступних) за умовами послуги.

2.5.2. Розміщення попереджень на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання фінансової послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про фінансову установу як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), в окремому документі (файлі), включно з тим, що додається до вебсторінки з інформацією про послугу, а також на інших вебсторінках і в документах (файлах), які напряду та безпосередньо не стосуються відповідної фінансової послуги, не є виконанням вимоги, передбаченої цим Порядком.

2.5.3. Кредитна спілка має право на власний розсуд використовувати попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування послугою з надання споживчого кредиту або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит у рекламному макеті.

2.5.4. Кредитна спілка під час розміщення попереджень відповідно до цього Положення використовує таке виділення текстового блоку (абзаців):

- 1) зазначення тексту в рамці та
- 2) напівжирний шрифт, гарнітура та розмір якого ідентичні гарнітурі та розміру шрифту тексту інформування споживача про умови надання послуги споживчого кредиту.

2.5.5.Кредитна спілка не використовує систему дистанційного обслуговування (включаючи особистий кабінет на вебсайті кредитної спілки), в якій здійснюється ініціювання споживачем продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору.

2.6. Істотні характеристики послуги споживчого кредитування

2.6.1.Кредитна спілка розміщує інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, включаючи послуги з надання мікрокредиту, на власному вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання такої послуги за формою, наведеною в додатках 1-4 до Положення 100, у вигляді окремого документа (файла) з назвою “Істотні характеристики послуги” у форматі pdf, що додається до цієї вебсторінки та викладається з використанням типової (не різновиду) гарнітури Times New Roman, шрифту розміром не менше 12 друкарських пунктів.

2.6.2.Кредитна спілка в рекламі на іншому вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання споживчого кредиту/мікрокредиту розміщує гіперпосилання на документ (файл) з назвою “Істотні характеристики послуги”, що розміщений на власному вебсайті фінансової установи, або на його вебсторінку з таким документом (файлом).

2.6.3.Кредитній спілці забороняється розміщувати документ (файл) із назвою “Істотні характеристики послуги” на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання відповідної фінансової послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про кредитну спілку як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), а також на інших вебсторінках і в інших документах (файлах), які напряду та безпосередньо не стосуються відповідної фінансової послуги.

2.6.4.Кредитна спілка зобов'язана забезпечувати актуальність документа (файла) із назвою “Істотні характеристики послуги” відповідно до чинних умов споживчого кредиту та на вимогу споживача безкоштовно надати йому редакцію такого документа (файла), чинну на зазначену споживачем дату за останніх три роки, що передували такій вимозі.

2.6.5. Цифрове значення істотної характеристики послуги з надання споживчого кредиту, включаючи цифри ліворуч та праворуч від десяткової коми, викладається єдиними гарнітурою, кольором і розміром шрифту.

2.6.6.Кредитна спілка на власному вебсайті розкриває інформацію про порядок розгляду звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту, який має включати посилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Регулятора.

2.6.7.Кредитна спілка розміщує на власному вебсайті безпосередньо на сторінці з інформацією про послугу калькулятор/калькулятори для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням додаткових та/або супутніх послуг фінансової установи, кредитних посередників і третіх осіб, уключно з податковими платежами та зборами з урахуванням вимог законодавства України.

2.6.8.Кредитна спілка має право використовувати функцію ЧИСТВНДОХ (XIRR) програмного продукту Microsoft Excel або іншу ідентичну функцію під час розроблення калькулятора для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту.

2.6.9.Кредитна спілка під час надання відповідно до цього Положення інформації про вартість додаткових та/або супутніх послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості додаткових та/або супутніх послуг за послугою з надання споживчого кредиту, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг. Кредитна спілка, якщо немає інформації про вартість додаткових та/або супутніх послуг третіх осіб, що є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації має право зазначати вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами про споживчий кредит, які вже укладені фінансовою установою за попередні три місяці, або, якщо немає цих договорів, здійснює розрахунок середньої вартості такої

послуги, що пропонується щонайменше трьома постачальниками на ринку цих послуг, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

2.6.10. Кредитна спілка забезпечує відображення таких результатів розрахунків калькулятора:

- 1) для послуги з надання споживчого кредиту:
 - загальні витрати за споживчим кредитом, гривень;
 - суму платежу за розрахунковий період [включає платіж за кредитом, проценти за користування кредитом, розмір платежів за додаткові та/або супутні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], гривень;
 - загальну вартість кредиту для споживача, гривень;
 - реальну річну процентну ставку, відсотків річних;
- 2) для послуги з надання мікрокредиту (додатково до інформації, зазначеної в пункті 2.6.10. цього Порядку):
 - загальну кількість платежів, включаючи періодичність їх сплати та/або дати сплати.

2.6.12. Кредитна спілка розміщує на сторінці з інформацією про послугу з надання споживчого кредиту приклади результатів розрахунків калькулятора, до яких включає інформацію про всі припущення, використані для розрахунку загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту.

2.7. Інформування споживачів про споживчий кредит шляхом поширення реклами

2.7.1. Фінансова установа не здійснює інформування споживача в частині поширення реклами.

2.10. Надання (розкриття) іншої інформації споживачу.

2.10.1. Клієнт перед та під час отримання фінансової послуги має право на:

- 1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- 2) належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
- 3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- 4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- 5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

2.10.2. При зверненні клієнта до надавача фінансових послуг з метою отримання фінансової послуги надавач фінансових послуг зобов'язаний надати інформацію відповідно до вимог підпункту 1 частини першої статті 6 Закону щодо продуктів, які пропонуються в межах такого виду фінансових послуг.

2.10.3. Надавач фінансових послуг зобов'язаний розкривати клієнтам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність надавача фінансових послуг, що розміщується 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 надавача фінансових послуг:
 - а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача фінансових послуг 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 надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;

г) відомості про державну реєстрацію надавача фінансових послуг;

д) інформація про наявність у надавача фінансових послуг права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про такого надавача фінансових послуг;

е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг;

є) рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;

ж) контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг;

2) перелік послуг та продуктів, що надаються надавачем фінансових послуг, 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).

2.10.4. Кредитна спілка забезпечує доступність інформації, розміщеної на власних вебсайтах (вебсторінках), не менше ніж за останні три роки.

2.10.5. Якщо інше не передбачено спеціальним законом, перед укладенням договору про надання фінансової послуги надавач фінансових послуг зобов'язаний повідомити споживачу про:

1) фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

2) істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:

а) мінімальний строк дії договору;

б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;

в) порядок внесення змін до договору;

3) механізми захисту прав споживачів:

а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;

4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

Інформація, зазначена в пункті 2.10.5. надається клієнту в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на вебсайті (вебсторінці) надавача фінансових послуг або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом.

2.10.6. Інформація, визначена цією статтею, надається клієнту у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що клієнт не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її

придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

2.10.7. На вимогу клієнта надавач фінансових послуг зобов'язаний безоплатно надати йому проект договору про надання фінансової послуги (крім договору, предметом якого є послуга з торгівлі валютними цінностями або виконання платіжної операції, якщо відповідні правочини повністю виконуються сторонами у момент їх вчинення) у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача).

2.10.8. Надавач фінансових послуг під час надання інформації споживачу зобов'язаний дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

2.10.9. Кредитна спілка під час розкриття інформації дотримується вимог законодавства про мови.

III Порядок інформування споживачів щодо послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню

3.1. Інформування споживача щодо послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню здійснюється шляхом розміщення інформації на власному вебсайті кредитної спілки.

3.1.2. Кредитна спілка під час інформування споживача на власному вебсайті розміщує інформацію про те, що:

1) вклади (депозити) не є пайовими внесками, до фінансової послуги із залучення кредитною спілкою коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, не належить прийом (залучення) кредитною спілкою від членів кредитної спілки пайових або інших внесків;

2) залучення вкладу (депозиту) здійснюється лише від членів кредитної спілки;

3) вклад (депозит) не може бути переведений у пайовий внесок, а пайовий внесок та інші внески члена кредитної спілки не можуть бути переведені у вклад (депозит);

4) залучення кредитною спілкою вкладів (депозитів) членів кредитної спілки, нарахування та виплата кредитною спілкою процентів закладами (депозитами), повернення кредитною спілкою вкладів (депозитів) може не відбуватися з урахуванням переліку випадків, визначених Законом про кредитні спілки та постановою Правління Національного банку України від 06 березня 2022 року № 39 “Про врегулювання діяльності учасників ринку небанківських фінансових послуг, небанківських фінансових груп, учасників платіжного ринку, колекторських компаній та юридичних осіб, які отримали ліцензію на надання банкам послуг з інкасації” (зі змінами), коли кредитна спілка втрачає право на здійснення відповідних дій, з додаванням гіперпосилання на статут та/або внутрішній документ кредитної спілки (витяги з них) та нормативно-правовий акт Регулятора де розкрито перелік таких випадків;

5) вклади (депозити), а також окремі внески члена кредитної спілки відповідно до Закону про кредитні спілки за заявою споживача можуть бути спрямовані на погашення кредиту та/або процентів за його користування;

6) відповідно до Закону України “Про систему гарантування вкладів фізичних осіб” гарантії Фонду гарантування вкладів фізичних осіб не поширюються на кошти за вкладом (депозитом) у кредитній спілці;

7) у кредитній спілці відсутні або наявні гарантійні фонди чи компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо фінансової послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, та які саме (за наявності);

8) умови (випадки) і строки повернення обов'язкового та додаткових пайових внесків членам кредитної спілки **встановлюються статутом кредитної спілки з додаванням гіперпосилання на статут де розкрито таку інформацію;**

9) умови та порядок припинення членства в кредитній спілці, у тому числі виключення з членів кредитної спілки, встановлюються статутом кредитної спілки з

додаванням гіперпосилання на статут (витяг), де розкрито умови та порядок припинення членства в кредитній спілці;

10) споживач згідно з законодавством України має право звернутися до Регулятора як регулятора ринку кредитних спілок, включно з питань захисту прав споживачів фінансових послуг, із зазначенням контактної інформації Регулятора для такого звернення.

3.1.3. Кредитна спілка розміщує на власному вебсайті таку інформацію про послугу із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню:

1) перелік видів вкладів (депозитів), що залучаються кредитною спілкою від споживачів;

2) процентні ставки залежно від виду вкладу (депозиту) (зазначається щонайменше їх мінімальне значення), порядок їх визначення та нарахування, період, протягом якого вони застосовуються, їх розмір після завершення цього періоду застосування (за наявності);

3) розмір грошової суми, у межах якої може бути надана послуга (від мінімального розміру до максимального);

4) строки розміщення вкладів (депозитів) (від мінімального значення до максимального або зазначення, що строк зберігання коштів не встановлюється);

5) інші тарифи та умови розміщення вкладу (депозиту) (за наявності), а також порядок надання послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню (витяг або гіперпосилання на внутрішні правила про надання фінансових послуг кредитною спілкою у разі розміщення в них такого порядку);

6) порядок розміщення коштів під процент у кредитній спілці:

- спосіб унесення коштів (готівкою, включно через касу, або в безготівковій формі);
- наявність або відсутність можливості:
- поповнювати вклад (депозит);
- автоматично зараховувати нараховані проценти на вклад (депозит) на поповнення вкладу (депозиту);
- продовжити строк дії вкладу (депозиту) окремо споживачем та кредитною спілкою, разом із порядком такого продовження за ініціативи / на вимогу споживача,
- видачі частини вкладу (депозиту) на вимогу споживача;

7) умови та порядок виплати розміщених коштів та банківських металів та нарахованих процентів на вклад (депозит) із зазначенням терміну (дати) виплати (за можливості), а також строк, протягом якого здійснюється така виплата;

8) право споживача на повернення вкладу (депозиту) та нарахованих на нього процентів до спливу строку або до настання інших обставин, визначених договором, якщо таке право передбачено умовами договору вкладу (депозиту), а також умови та порядок реалізації такого права споживачем в односторонньому порядку, включно зі строком, протягом якого споживач має право використати таке право;

9) умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії;

10) інформацію про наявність, перелік і вартість посередницьких послуг кредитної спілки та третіх осіб, консультаційних та інформаційних послуг кредитної спілки, пов'язаних з наданням фінансової послуги (далі – супровідні послуги), включаючи розмір платежу та базу його розрахунку;

11) гіперпосилання на вебсторінку кредитної спілки, де розміщено текст договору вкладу (депозиту) та інших типових договорів про надання послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, включаючи гіперпосилання на статут або внутрішні документи з надання фінансових та інших послуг кредитною спілкою в разі розміщення в них текстів таких договорів;

12) попередження про:

- можливі наслідки для споживача в разі користування послугою із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, або невиконання ним умов договору вкладу (депозиту);

- можливі наслідки для споживача в разі його несвоєчасного звернення до кредитної спілки щодо повернення коштів та банківських металів, залучених за договором вкладу (депозиту);
- можливі наслідки для споживача в разі повернення споживачу вкладу (депозиту) до спливу строку або до настання інших обставин, визначених договором;

13) калькулятор для порівняння загальних доходів за послугою із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню;

14) інформацію про порядок звернення споживача з питань виконання сторонами умов договору вкладу (депозиту) до кредитної спілки.

3.1.4. Кредитна спілка надає інформацію, визначену в підпунктах 2–5, 7, 9–12 пункту 3.1.3. цього Порядку щодо кожного продукту в межах послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню.

3.1.5. Кредитна спілка має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в підпунктах 2–5, 7, 9 та 10 пункту 3.1.3. цього Порядку.

3.1.6. Кредитна спілка розміщує на власному вебсайті безпосередньо на сторінці з інформацією про послугу із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, калькулятор / калькулятори для порівняння загальних доходів за цією послугою, з урахуванням супровідних послуг (за наявності), включно з податками та зборами з урахуванням вимог законодавства України.

3.1.7. Кредитна спілка під час надання інформації про вартість супровідних послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості супровідних послуг за послугою, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг. Кредитна спілка, якщо немає інформації про вартість супровідних послуг, що є обов'язковими для отримання послуги, для надання такої інформації визначає вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами вкладу (депозиту), які вже укладені кредитною спілкою за попередні три місяці, або, якщо немає цих договорів здійснює розрахунок середньої вартості такої послуги, що пропонується щонайменше трьома надавачами таких супровідних послуг на ринку, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

3.1.8. Кредитна спілка відображає такі результати розрахунків калькулятора для послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню:

1) загальна сума платежів за супровідні послуги кредитної спілки, отримання яких є необхідним для укладення договору вкладу (депозиту), гривень (за наявності);

2) процентна ставка на вклад (депозит) до сплати податків, відсотків річних;

3) оподаткування доходів від вкладної (депозитної) операції: суми податку на доходи фізичних осіб та військового збору, гривень;

4) сума доходу від вкладної (депозитної) операції після оподаткування в гривні [для вкладів (депозитів) у гривні], у банківських металах [для вкладів (депозитів) у банківських металах];

5) процентна ставка на вклад (депозит) з урахуванням сплати податків, відсотків річних.

3.1.9. Кредитна спілка розміщує на сторінці з інформацією про послугу із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, приклади результатів розрахунків калькулятора, до яких включає інформацію про всі припущення, використані для розрахунку загальних доходів за послугою.

3.2. Попередження

3.2.1. Кредитна спілка під час інформування споживача на власному вебсайті про послугу із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, розміщує попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування цією фінансовою послугою, включаючи умови нездійснення повернення вкладу (депозиту), на кожній вебсторінці вебсайту з інформацією про таку послугу та умови її надання у вигляді текстового блоку (абзаців), наступного (наступних) за умовами послуги.

3.2.2. Кредитна спілка під час розповсюдження в будь-якій формі та в будь-який спосіб інформації про послугу із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, розміщує одразу під такою інформацією гіперпосилання на попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування цією фінансовою послугою, що розміщені на власному вебсайті кредитної спілки.

3.2.3. Розміщення попереджень на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання фінансової послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про кредитну спілку як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), в окремому документі (файлі), включно з тим, що додається до вебсторінки з інформацією про послугу, а також на інших вебсторінках і в документах (файлах), які напряду та безпосередньо не стосуються відповідної фінансової послуги, не є виконанням вимоги, передбаченої в абзаці першому пункту 3.1. цього Порядку.

3.2.4. Кредитна спілка під час інформування споживача розміщує інформацію про два та більше продукти в межах послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, поряд, зазначивши в однаковий спосіб їх істотні характеристики.

3.2.5. Кредитна спілка має право використовувати примітки для уточнення інформації, що надається нею під час інформування споживача про послугу із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню. Гарнітура, колір і розмір шрифту такої примітки повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору та розміру шрифту тексту інформування споживача про умови надання послуги.

3.2.6. Інформація в примітках не може містити істотні характеристики фінансової послуги, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій.

3.3. Істотні характеристики послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню

3.3.1. Кредитна спілка розміщує на власному вебсайті інформацію про такі істотні характеристики послуги послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню:

- 1) процентну ставку, відсотків річних;
- 2) строк вкладу (депозиту), днів / місяців / років / без зазначення строку;
- 3) мінімальну суму вкладу (депозиту), гривня;
- 4) валюту вкладу (депозиту), гривня.

3.3.6. Кредитна спілка розміщує інформацію про істотні характеристики послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, за формою, наведеною в додатку до Положення 112, на власному вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання такої послуги у формі окремого документа (файла) з назвою “Істотні характеристики послуги” у форматі pdf, що додається до цієї вебсторінки та викладається з використанням типової (не різновиду) гарнітури Times New Roman, шрифту розміром не менше 12 друкарських пунктів.

3.3.8. Кредитній спілці забороняється розміщувати документ (файл) із назвою “Істотні характеристики послуги” на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання фінансової послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про кредитну спілку як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), а також на інших вебсторінках і в інших документах (файлах), які напряду та безпосередньо не стосуються фінансової послуги.

3.3.9. Кредитна спілка зобов’язана забезпечувати актуальність документа (файла) із назвою “Істотні характеристики послуги”, а також актуальність гіперпосилання на нього, відповідно до чинних умов послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, та на вимогу споживача безкоштовно надати йому редакцію такого документа (файла), чинну на зазначену споживачем дату за останніх три роки, що передували такій вимозі.

IV. Порядок розгляду кредитною спілкою звернень (скарг) споживачів щодо фінансових послуг.

4.1. Розгляд звернень (скарг) споживача щодо фінансових послуг, які надаються кредитною спілкою розглядаються в порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Порядку розгляду звернень та скарг клієнтів – споживачів фінансових послуг в кредитній спілці, який є внутрішнім документом, що визначає єдиний принцип роботи із зверненнями клієнтів (споживачів), що надходять до кредитної спілки всіма доступними для клієнта - споживача способами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі звернення.