

„Затверджено”

Рішенням Загальних зборів учасників

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

"ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ "НАЦІОНАЛЬНА" - Протокол

№ 7/К.В. від 28.03.2019 року



[Handwritten signature]

**Правила надання фінансових послуг
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
"НАЦІОНАЛЬНА"**

м. Київ

Ці Правила регламентують порядок надання фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ "НАЦІОНАЛЬНА" (далі – ТОВАРИСТВО) у відповідності до Статуту Товариства – Правила затверджені рішенням Загальних зборів учасників ТОВАРИСТВА - Протокол №2/П від 28.03.2019 року.

Ці Правила підлягають розміщенню на власному веб-сайті (веб-сторінці) Товариства.

При наданні фінансових послуг Товариство керується Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Ліцензійними умовами провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (крім професійної діяльності на ринку цінних паперів), затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 7 грудня 2016 р. N 913, Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» іншими нормативно-правовими актами та своїм Статутом.

Терміни та визначення.

Відокремлені підрозділи Товариства - філії та відділення, що розташовані поза місцезнаходженням Товариства та здійснюють усі або частину його функцій з надання фінансових послуг.

Місцезнаходження Товариства - фактичне місце ведення діяльності чи розташування офісу, з якого проводиться щоденне керування діяльністю Товариства (переважно знаходиться керівництво юридичної особи) та здійснюється управління і облік.

Фінансовий кредит Товариства - надання коштів у позику на визначений строк та під процент (далі – Кредит).

Терміни і визначення, не передбачені цими Правилами вживаються у значенні визначеному чинним законодавством України.

1. Перелік фінансових послуг, що надаються Товариством.

1.1. Товариство надає наступні Фінансові послуги:

- надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

Під час провадження діяльності з надання фінансових кредитів Товариству забороняється залучати кошти фізичних осіб, за винятком коштів, отриманих на зворотній основі від фізичних осіб - учасників Товариства.

Діяльність Товариства з надання фінансових послуг потребує отримання ліцензії згідно чинного законодавства.

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

2. Умови надання фінансових послуг.

2.1. Товариство надає фінансові послуги зазначені у Розділі 1 цих Правил з дотриманням вимог чинного законодавства.

Товариство надає фінансові послуги за умови внесення інформації про нього до Державного реєстру фінансових установ та отримання відповідної ліцензії.

Товариство надає фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації, верифікації та вивчення особи клієнтів та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

Ідентифікація не є обов'язковою при здійсненні кожної операції, якщо клієнт був раніше ідентифікований або верифікований відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Надання Товариством фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням Товариство та/або його відокремлених підрозділів. Інформація про відокремлені підрозділи Товариства повинна бути внесена до Державного реєстру фінансових установ. Діяльність відокремлених підрозділів повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

У своїй діяльності Товариство має дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема про захист прав споживачів.

Облік фінансових операцій здійснюється за допомогою облікової та реєструючої системи, яка має відповідати вимогам чинного законодавства.

Обліковою системою Товариства є автоматизований реєстр даних про споживачів фінансових послуг Товариства.

Реєструючою системою Товариства є автоматизований реєстр даних про операції споживачів фінансових послуг Товариства.

Дані облікової та реєструючої систем на будь-яку дату повинні відповідати даним бухгалтерського обліку.

2.2. Фінансовий кредит - надання Товариством коштів у позику на визначений строк та під процент.

Порядок надання фінансового кредиту регламентується договором про надання фінансового кредиту, якийкладається з Позичальником, у відповідності до якого Товариство надає, а Позичальник одержує фінансовий кредит рошовими коштами у розмірі, що встановлюється договором.

Строк дії договору визначається за погодженням сторін, але не може перевищувати 30 днів.

Позичальник має право достроково погасити суму наданого кредиту, при цьому проценти за користування фінансовим кредитом нараховуються відповідно до строку фактичного користування фінансовим кредитом.

2.3. Позичальник зобов'язується повернути Товариству суму Кредиту та сплатити проценти за користування Кредитом в порядку та на умовах визначених договором про надання фінансового кредиту.

2.5. Якщо датою повернення Кредиту є не робочий день Позикодавця, то датою повернення вважається його перший наступний робочий день.

2.6. Товариство надає Кредит на строк від 1 до 30 днів.

2.7. Процентні ставки за кредитами, що надаються Товариством затверджуються відповідним наказом (розпорядженням, тощо) який має бути розміщено у відному для споживачів фінансових послуг місці (куточок споживача) та на офіційному сайті Товариства.

3. Умови та порядок укладання договорів зі споживачами фінансових послуг

Товариство надає фінансові кредити фізичним особам на визначений строк і під процент.

Фінансові кредити фізичним особам надаються Товариством на підставі договору про надання фінансового кредиту.

Договір про надання фінансового кредиту має відповідати вимогам статті 6 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", статей 11 і 18 Закону України "Про захист прав споживачів", статті 1056¹ Цивільного кодексу України, інших законів з питань регулювання фінансових послуг, вимогам до договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, визначеним Нацкомфінпослуг, та вимогам визначеним цими Правилами.

Договір про надання фінансового кредиту повинен бути підписаний Позичальником та працівником Товариства, уповноваженим на це керівництвом Товариства.

Працівник Товариства, уповноважений керівництвом Товариства на підписання договору про надання фінансового кредиту, до укладання договору з Позичальником надає йому всю необхідну інформацію, передбачену законодавством України та цими Правилами.

Договір про надання фінансового кредиту вступає в силу з дати зазначеної в договорі.

3.1. Договір про надання фінансового кредиту повинен відповідати вимогам, установленим законодавством та містить:

- найменування, місцезнаходження та реквізити - для Товариства, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу, та дані про місце проживання - для фізичних осіб;
- предмет договору;
- права та обов'язки сторін;
- суму фінансового кредиту;
- дату надання фінансового кредиту;
- строк користування фінансовим кредитом;
- дату повернення фінансового кредиту;
- відповідальність сторін;
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання договору;
- підписи сторін.
- процент за користування фінансовим кредитом;
- тип процентної ставки;
- річну відсоткову ставку за кредитом;
- відмітка про ознайомлення позичальника з цими правилами про надання фінансових послуг Товариством
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту.

Договір про надання фінансового кредиту може містити й інші умови, за згодою сторін, що не суперечать чинному законодавству.

4. Порядок зберігання договорів та інших документів, пов'язаних із наданням фінансових послуг.

Товариство зберігає укладені договори про надання фінансового кредиту не менше ніж п'ять років після виконання всіх зобов'язань за ними, якщо інше не встановлено законодавством.

Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг (далі – договори та документи), з моменту їх створення (оформлення) і до передачі їх в центральний офіс або архів Товариства зберігаються за місцем їх створення (оформлення) у відокремлених та/або структурних підрозділах Товариства.

З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати або пошкодження договори та документи, сформовані справи із цих договорів та документів, до передачі їх в центральний офіс або архів Товариства зберігаються у відокремлених та/або структурних підрозділах Товариства у спеціально відведених для цього приміщеннях, сейфа або зачинених шафах, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

Зберігання договорів та документів, оформлення їх і передачу до центрального офісу або архіву Товариства забезпечує керівник відокремленого або структурного підрозділу Товариства, або відповідальні особи, уповноважені на це керівництвом Товариства.

Зберігання в центральному офісі або архіві Товариства договорів та документів забезпечує відповідальна особа, уповноважена на це керівництвом Товариства.

З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати договори та документи, сформовані справи із цих договорів та документів, зберігаються у центральному офісі або архіві Товариства у спеціально відведених для цього приміщеннях, сейфа або зачинених шафах, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

Видача договорів та документів, їх копій у тимчасове користування стороннім особам, установам та організаціям здійснюється виключно з дозволу керівництва Товариства відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України.

Вилучення договорів та документів здійснюється відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України, за рішенням відповідних органів, установ, прийнятих у межах їх повноважень, передбачених законами України.

Знищення договорів та документів, термін зберігання яких закінчився, здійснюється у Товаристві відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України.

5. Порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг.

Внутрішній контроль щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг здійснюється органами управління Товариства, створеними відповідно до Статуту Товариства, ревізійною комісією (за наявності), керівниками відокремлених та структурних підрозділів Товариства, підрозділами та/або працівниками, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до повноважень, обумовленими внутрішніми документами Товариства.

Задачами внутрішнього контролю є:

- здійснення контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг;
- виявлення випадків порушення та/або невиконання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, вжиття заходів щодо їх припинення;
- аналіз причин, які лежать в основі порушень законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, вжиття заходів щодо їх попередження.

Внутрішній контроль у Товаристві здійснюється шляхом проведення планових, позапланових, тематичних перевірок та постійного моніторингу.

Планові та тематичні перевірки проводяться відповідно до затверджених керівництвом Товариства планів проведення внутрішніх аудиторських перевірок, внутрішніх перевірок на предмет дотримання законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму, інших планів та рішень органів управління Товариства.

Внутрішній контроль у вигляді позапланових перевірок здійснюється відповідно до рішень органів управління Товариства з метою встановлення фактів і перевірки відомостей, інформації про порушення законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, зазначених у повідомленнях, зверненнях, заявах, у тому числі клієнтів Товариства, що надходять до органів управління Товариства.

Перевірки щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг здійснюються ревізійною комісією (за наявності), іншим підрозділом, до компетенції якого відноситься проведення перевірок, працівником, відповідальним за проведення внутрішнього аудиту (контролю), працівниками, відповідальними за проведення фінансового моніторингу, іншими працівниками, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до повноважень, обумовленими внутрішніми документами або рішеннями органів управління Товариства.

Постійний моніторинг здійснюється у ході щоденної поточної діяльності як Товариством, так і його відокремлених і структурних підрозділів та передбачає управлінські, наглядові та інші дії органів управління Товариства та керівників усіх рівнів при виконанні ними своїх обов'язків у тому числі з контролю за додержанням працівниками Товариства вимог законодавства та внутрішніх регламентуючих документів Товариства.

Порядок взаємодії підрозділів та працівників Товариства щодо здійснення ефективного внутрішнього контролю визначається внутрішніми правилами, положеннями, наказами керівництва Товариства, посадовими інструкціями працівників Товариства, іншими внутрішніми документами Товариства.

Результат внутрішнього контролю оформлюється у вигляді актів перевірок, довідок про результати проведення внутрішнього контролю, довідок про стан справ з перевічених питань або іншої форми, установленої в Товаристві. Акти, довідки тощо, складені (оформлені) за результатами перевірок повинні вміщувати констатацію фактів, висновки та, за необхідності, пропозиції.

За результатами внутрішнього контролю органами управління Товариства приймаються наступні рішення:

- про проведення повторного контролю, у тому числі із залученням інших підрозділів та/або працівників Товариства;
- про притягнення, за необхідності, винних працівників, до відповідальності відповідно до законодавства України;
- інші рішення в межах своєї компетенції.

6. Порядок доступу споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг Товариством

Доступ споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг Товариством, здійснюється відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Товариства.

Товариство розміщує для споживачів інформацію про свою діяльність, визначену законодавством та цими Правилами на власному веб-сайті (веб-сторінці) в Інтернеті.

Режим робочого часу Товариства (зокрема і відокремлених підрозділів), а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства.

Товариство до укладення з клієнтами – споживачами фінансових послуг договору про надання фінансового кредиту надає клієнтам інформацію про:

- 1) фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;
- 2) умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- 3) порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги;
- 4) правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- 5) механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;
- 6) реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- 7) розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

Інформація, що надається клієнту, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без зв'язування її придбання.

Товариство під час надання інформації клієнту має дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

Перед підписанням договору про надання фінансового кредиту Товариство забезпечує ознайомлення клієнта з внутрішніми правилами про надання фінансових послуг Товариством.

Споживач фінансових послуг – клієнт Товариства має право доступу до інформації щодо діяльності Товариства. Товариство на вимогу клієнта в порядку, передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації», надає таку інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників Товариства та його відокремлених підрозділів;
- 3) перелік послуг, що надаються Товариством;
- 4) ціну/тарифи фінансових послуг;
- 5) кількість часток Товариством, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у складеному капіталі Товариства перевищують п'ять відсотків;
- 6) іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

Товариство відповідно до законодавства розкриває також:

- 1) фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;
- 2) звітні дані (інші, ніж фінансова та консолідована фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;
- 3) інформацію, що надається клієнтам відповідно до цих правил та передбачена статтею 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

Під час розкриття інформації Товариство дотримується вимог законодавства про мови.

На вимогу клієнта – споживача фінансових послуг Товариство надає також баланс або довідки про фінансове становище, підтверджені аудитором (аудиторською фірмою), а також бізнес-план, якщо інше не передбачено законодавством України.

На виконання вимог законодавства України Товариство розміщує (оприлюднює) на власному сайті (веб-сторінці) річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком.

Товариство після включення інформації про його відокремлений підрозділ до Державного реєстру фінансових установ на власному сайті (веб-сайті) також розміщає інформацію про такий підрозділ, а саме:

- найменування відокремленого підрозділу;
- місцезнаходження відокремленого підрозділу;
- назва виду(ів) фінансових послуг, які надаватиме відокремлений підрозділ;
- прізвище, ім'я та по батькові керівника відокремленого підрозділу;
- дата створення відокремленого підрозділу;
- код за ЄДРПОУ відокремленого підрозділу.

Товариство забезпечує доступ споживачів фінансових послуг до інших документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг, обов'язковість доступу до яких або отримання якої передбачена законодавством України.

За місцезнаходженням Товариства та його відокремлених підрозділів (за наявності) у доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці Товариство розміщає копію свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, засвідчену керівником Товариства та інформацію щодо наявності ліцензії на право здійснення відповідної діяльності з надання фінансових послуг. За місцезнаходженням відокремлених підрозділів Товариства (за наявності) в доступних для огляду споживачам фінансових послуг розміщуються копії зазначених документів, засвідчених керівником Товариства.

Товариство на власному веб-сайті (веб-сторінці) в обсязі та порядку, визначеному чинним законодавством розміщує для споживачів фінансових послуг таку інформацію про себе:

- 1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження;
- 2) перелік фінансових послуг, що надаються Товариством;
- 3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Товариством);
- 4) відомості про склад наглядової ради (за наявності) та виконавчого органу Товариства;
- 5) відомості про відокремлені підрозділи;
- 6) відомості про ліцензії та дозволи, видані Товариству;
- 7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність згідно законодавства;
- 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Товариства;
- 9) рішення про ліквідацію Товариства;
- 10) іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

Розкриття інформації здійснюється державною мовою.

7. Відповідальність посадових осіб, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання договорів.

Посадові особи, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами несуть відповідальність за:

- якість і своєчасність виконання покладених на них посадовими інструкціями обов'язків;
- якість і своєчасність та належний рівень обслуговування клієнтів;
- правильність прийому та оцінки предметів застави,
- достовірність та правильність оформлення документів і звітів, а також їх схоронність;
- схоронність і стан предметів застави, які знаходяться у його підзвітності;
- справний стан відповідного устаткування, що знаходиться у його підзвітності;
- дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів;
- невиконання або неналежне виконання заходів з проведення фінансового моніторингу;
- дотримання Правил проведення фінансового моніторингу та Програми здійснення фінансового моніторингу;
- нерозголошення відомостей, що складають комерційну таємницю Товариства;
- дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства;

- дотримання інструкцій з охорони праці, протипожежній безпеці і виробничій санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інші регламентуючих, методичних документів та матеріалів, що стосуються питань надання фінансових послуг та супутніх послуг

Межи відповідальності посадових осіб, до обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами:

- за неналежне виконання або невиконання своїх обов'язків, що передбачені посадовою інструкцією та регламентуючими документами Товариства, - в межах, визначених чинним законодавством України про працю.
- за правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, - в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.
- за завдання матеріальної шкоди - в межах, визначених чинним цивільним законодавством та законодавством про працю України.

8. Опис завдань, які підлягають виконанню кожним підрозділом Товариства

У Товаристві відповідно до Статуту, інших внутрішніх документів Товариства створюються підрозділи (служби) відповідно до завдань, які мають виконуватися в рамках надання фінансової послуги Товариством.

Виконавчий орган Товариства.

Виконавчий орган Товариства створюється та здійснює функції у відповідності до Статуту Товариства. Виконавчий орган Товариства очолює директор.

До завдань виконавчого органу відносять визначення та планування поточної діяльності Товариства, у межах компетенції, визначеної Статутом.

Завданням виконавчого органу також є визначення напрямків розвитку Товариства, встановлення цінової, фінансової політики та забезпечення надання фінансових послуг Товариством відповідно до чинного законодавства України. Виконавчий орган Товариства вирішує всі питання в межах наданих йому повноважень, доручає виконання окремих організаційно-господарських функцій іншим посадовим особам Товариства, забезпечує додержання законності, зміцнення договірної дисципліни та обліку, а також виконує інші повноваження, надані Статутом Товариства.

Бухгалтерія.

Забезпечення ведення бухгалтерського обліку здійснюється бухгалтерською службою – бухгалтерією, яку очолює головний бухгалтер. Завданням бухгалтерії є забезпечення процесу організації ведення обліку та складання фінансової, податкової, статистичної, регуляторної звітності, що ґрунтуються на даних бухгалтерського обліку.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) Товариства.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) Товариства, яка створена та діє відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Товариства, здійснює нагляд за поточною діяльністю Товариства, контроль за дотриманням Товариством та його працівниками законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління Товариства, здійснює перевірку результатів поточної фінансової діяльності Товариства, а також виконує інші функції та завдання, передбачені законодавством та внутрішніми документами Товариства.

9. Механізм захисту Товариством прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги

Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється Товариством наступним чином:

- дотримання у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- організації належного обслуговування клієнтів Товариства відповідно до законодавства та внутрішніх документів Товариства;
- затвердження внутрішніх документів Товариства з надання фінансових послуг (правил або положень, що регламентують надання Товариства фінансових послуг, договорів з надання фінансового кредиту тощо), які відповідають вимогам законодавства;
- не включення у договори із клієнтами Товариства умов, які є несправедливими;
- надання у доступній формі клієнтам Товариства своєчасної, повної та достовірної інформації відповідно до законодавства, у тому числі про найменування Товариства, режим його роботи, про послуги, що надаються Товариством, права та обов'язки Товариства та клієнтів по договорам, що укладаються між сторонами;
- наявності механізму розгляду заяв та скарг клієнтів, у тому числі своєчасного розгляду заяв та скарг клієнтів Товариства, застосування, у разі необхідності, відповідних заходів, які припиняють порушення у разі їх наявності;
- надання клієнтам Товариства відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;

- надання споживачам фінансових послуг (до укладення з ними договору про надання фінансового кредиту) інформації, зазначеної в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- надання клієнтам Товариства інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника Товариства, уповноваженого розглядати скарги та заяви клієнтів Товариства.

Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється шляхом:

- 1). проведення переговорів;
- 2). звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту є його підпис в договорі про надання фінансового кредиту.

Інші питання, не передбачені нормами цих Правил врегульовується на підставі норм чинного законодавства України.



Усього в цьому документі
пронумеровано, прошито, скріплено
підписом 8 аркушів

Директор

Григор О.

