

1.Інформація про механізми позасудового захисту прав споживачів фінансових послуг

Споживач має право звернутися:

- до кредитної спілки за поштовою адресою: 20300, Черкаська область, м. Умань, вул.Незалежності,1 або за місцезнаходженням кредитної спілки із відповідною скаргою, яку кредитна спілка зобов'язана розглянути та надати споживачеві обґрунтовану відповідь на неї протягом 30 календарних днів від дати її отримання відповідно до законодавства;
- до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та їх посадових осіб (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг), зокрема, до:

Національного банку України за поштовою адресою: вул. Інститутська буд. 9, м. Київ-8, 01601. Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, буд.11-б, м. Київ-8, 01601. Телефон: 0 800 505 240, Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45. Форма електронного звернення громадянина (docx та pdf), яке надсилається на nbu@bank.gov.ua. Вимоги до оформлення (викладення) письмових та усних звернень (Закон України “Про звернення громадян”, рішення Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року №332-рш). Запис на особистий прийом: тел. 0 800 505 240;

Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів
Телефони: (044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія
Електронна пошта: head@consumer.gov.ua
Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1.

Наявність у кредитної спілки гарантійних фондів чи компенсаційних схем законодавством не передбачена.

2.Інформація необхідна споживачу для отримання споживчого кредиту

Додаток 4
до Положення про фінансові послуги
Кредитної спілки „Положення про
фінансові послуги Кредитної спілки
„Кредит-Чорнобиль” (згідно Закону
України "Про споживче
кредитування")

1. Інформація та контактні дані кредитодавця	
Найменування кредитодавця та його структурного або відокремленого підрозділу, в якому поширюється інформація	Кредитна спілка «Кредит-Чорнобиль»
Місцезнаходження кредитодавця та адреса структурного або відокремленого підрозділу, в якому поширюється інформація	20300, Черкаська область, м.Умань, вул.Незалежності,1
Ліцензія/Свідоцтво	Ліцензія на надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (початок дії ліцензії 27.04.2017р., строк дії ліцензії - безстроковий, тип ліцензії - дійсна, розпорядження Нацкомфінпослуг № 1382 від 27.04.2017 року; Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи (серія КС, номер 357, дата видачі 02.07.2004 року, реєстраційний номер 14100524)
Номер контактного телефону	(04744)3-61-51
Адреса електронної пошти	ks@uman.ck.ua
Адреса офіційного веб-сайту	https://www.kch.naksu.org
2. Інформація та контактні дані кредитного посередника*	
Найменування кредитного посередника	відсутній
Місцезнаходження	відсутній
Номер контактного телефону	відсутній
Адреса електронної пошти	відсутній
Адреса офіційного веб-сайту*	відсутній
3. Основні умови кредитування з урахуванням побажань споживача	
Тип кредиту	[кредит]
Сума / ліміт кредиту, грн.	
Строк кредитування	[може встановлюватися в роках, місяцях, днях]
Мета отримання кредиту	
Спосіб та строк надання кредиту	[готівковим/безготівковим шляхом]
Можливі види (форми) забезпечення кредиту	
Необхідність проведення оцінки забезпечення кредиту	[ні]
Мінімальний розмір власного платежу (фінансової участі) споживача за умови отримання кредиту на придбання товару/роботи/послуги, %	(Ні)
4. Інформація щодо орієнтовної реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту для споживача	
Процентна ставка, відсотків річних	48%
Тип процентної ставки	[фіксована]
Порядок зміни змінюваної процентної ставки	[відсутні]
Платежі за супровідні послуги кредитодавця, обов'язкові для укладання договору, грн.:	[зазначаються розмір платежу та база його розрахунку]
1.	
2.	
....	

Застереження: витрати на такі послуги можуть змінюватися протягом строку дії договору про споживчий кредит	[якщо платежі за послуги кредитодавця, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, є періодичними]
Платежі за послуги кредитного посередника, що підлягають сплаті споживачем, грн.*	немає
Загальні витрати за кредитом, грн.	
Орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача за весь строк користування кредитом (у т.ч. тіло кредиту, відсотки, комісії та інші платежі), грн.	
Реальна річна процентна ставка, відсотків річних	
Застереження: наведені обчислення реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту для споживача є репрезентативними та базуються на обраних споживачем умовах кредитування, викладених вище, і на припущенні, що договір про споживчий кредит залишатиметься дійсним протягом погодженого строку, а кредитодавець і споживач виконують свої обов'язки на умовах та у строки, визначені в договорі. Реальна річна процентна ставка обчислена на основі припущення, що процентна ставка та інші платежі за послуги кредитодавця залишатимуться незмінними та застосовуватимуться протягом строку дії договору про споживчий кредит.	
Застереження: використання інших способів надання кредиту та/або зміна інших вищезазначених умов кредитування можуть мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту для споживача.	
Платежі за супровідні послуги третіх осіб, обов'язкові для укладення договору/отримання кредиту, грн:	[зазначаються розмір платежу та база його розрахунку]
1. послуги нотаріуса	[ні]
2. послуги оцінювача	[ні]
3. послуги страховика	[ні]
....	[ні]
5. Порядок повернення кредиту	
Кількість та розмір платежів, періодичність внесення	[надається у вигляді графіку платежів, у якому визначаються кількість, розмір платежів та періодичність їх внесення, за виключенням кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії, коли графік платежів може не надаватися]
6. Додаткова інформація*	
Наслідки прострочення виконання та/або невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит:	[зазначаються розмір платежу, база його розрахунку та умови його застосування]
пеня	
штрафи	
процентна ставка, яка застосовується при невиконанні зобов'язання щодо повернення кредиту	
інші платежі	
Кредитодавець має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію.	[ні]

Вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), встановлені статтею 25 Закону України "Про споживче кредитування".	
7. Інші важливі правові аспекти	
Споживач має право безкоштовно отримати копію проекту договору про споживчий кредит у письмовій чи електронній формі за своїм вибором. Це положення не застосовується у разі відмови кредитодавця від продовження процесу укладання договору зі споживачем.	
Споживач має право відмовитися від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів у порядку та на умовах, визначених Законом України "Про споживче кредитування".	[так]
Споживач має право достроково повернути споживчий кредит без будь-якої додаткової плати, пов'язаної з достроковим поверненням. Договором про споживчий кредит може бути встановлений обов'язок повідомлення кредитодавця про намір дострокового повернення споживчого кредиту з оформленням відповідного документа.	
Умови договору про споживчий кредит можуть відрізнятися від інформації, наведеної в цьому Паспорті споживчого кредиту, та будуть залежати від проведеної кредитодавцем оцінки кредитоспроможності споживача з урахуванням, зокрема, наданої ним інформації про майновий та сімейний стан, розмір доходів тощо.	
Дата надання інформації: ДД/ММ/РРРР	Ця інформація зберігає чинність та є актуальною до: ДД/ММ/РРРР
Підпис кредитодавця:	ПБ, підпис
Підтверджую отримання та ознайомлення з інформацією про умови кредитування та орієнтовну загальну вартість кредиту, надані виходячи із обраних мною умов кредитування.	
Підтверджую отримання мною всіх пояснень, необхідних для забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до моїх потреб та фінансової ситуації, зокрема шляхом роз'яснення наведеної інформації, в тому числі суттєвих характеристик запропонованих послуг та певних наслідків, які вони можуть мати для мене, в тому числі в разі невиконання мною зобов'язань за таким договором.	
Підпис споживача:	Дата, ПБ, підпис.
Підтверджую отримання мною інформації про право кредитодавця залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію у разі невиконання мною зобов'язань за договором про споживчий кредит, про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про моє право на звернення до Національного банку України у разі недотримання таких вимог кредитодавцем та/або колекторською компанією, а також про моє право на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої у процесі врегулювання простроченої заборгованості.	
Підтверджую повідомлення мене про передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України відповідальність за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення мною конфіденційної інформації про третіх осіб, персональні дані яких передані мною кредитодавцю.	

* Інформація заповнюється за наявності.

Кредитної спілки „Положення про
фінансові послуги Кредитної спілки
„Кредит-Чорнобиль,, (згідно Закону
України "Про споживче кредитування")

**Інформація, яка надається споживачу перед укладенням договору
про надання споживчого кредиту**

Споживач _____ (ПІБ) підтверджує:

- що перед укладенням договору про споживчий кредит він самостійно ознайомився з інформацією необхідною для отримання споживчого кредиту споживачем, розміщеною Кредитною спілкою «Кредит-Чорнобиль» на своєму офіційному веб-сайті <https://www.kch.naksu.org>,
- своє ознайомлення з інформацією, надання якої передбачено частинами другою та третьою статті 9 «Інформація, яка надається споживачу до укладення договору про споживчий кредит» Закону України «Про споживче кредитування»
- Споживач _____ (ПІБ) підтверджує, що Кредитною спілкою «Кредит-Чорнобиль» йому було повідомлено про:
 - особу, яка надає фінансові послуги, включаючи:
 - а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адресу, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг, а саме: Кредитна спілка «Кредит-Чорнобиль», місцезнаходження 20300 Черкаська обл., м. Умань, вул. Незалежності,1, контактний телефон (04744) 3-61-51, моб тел.(096)897 88 52, адреса електронної пошти ks@uman.sk.ua, адреса, за якою кредитною спілкою приймаються скарги споживачів фінансових послуг 20300 Черкаська обл., м. Умань, вул. Незалежності,1;
 - б) те, що отримання фінансової послуги не пов'язано з необхідністю отримання Клієнтом посередницьких послуг;
 - в) відомості про державну реєстрацію кредитної спілки містяться у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а саме: Дату державної реєстрації 20.04.2000 року, дату запису: 16.07.2004 року, номер запису: 102512000000000001
 - г) інформацію щодо включення Кредитної спілки «Кредит-Чорнобиль» до відповідного державного реєстру фінансових установ, а саме: Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи (серія КС, номер 357, дата видачі 02.07.2004 року, реєстраційний номер 14100524);
 - г) інформацію щодо наявності в Кредитної спілки «Кредит-Чорнобиль», яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги, а саме Ліцензія на надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (початок дії ліцензії 27.04.2017р., строк дії ліцензії - безстроковий, тип ліцензії - дійсна, розпорядження Нацкомфінпослуг № 1382 від 27.04.2017 року);
 - д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги, а саме: Національний банк України, 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9, Тел.: 0 800 505 240, e-mail: nbu@bank.gov.ua;
 - є) окремі умови надання споживчого кредиту, визначені у частинах другій та третій статті 9 «Інформація, яка надається Споживачу до укладення договору про споживчий кредит» Закону України «Про споживче кредитування», діятимуть протягом частини строку користування кредитом, а саме: умови щодо _____ (перелік умов), діятимуть протягом _____ (строк їх дії) з дотриманням наступного порядку інформування про їх зміну _____ (якщо застосовується);
 - фінансову послугу – надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, який є споживчим, включаючи загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити член кредитної спілки, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
 - договір про надання фінансових послуг, який включає:
 - а) наявність у Споживача права на відмову від договору про надання фінансових послуг;
 - б) строк, протягом якого Споживача може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;

- в) наявність у Споживача права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;
- г) порядок внесення змін та доповнень до договору;
- д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди Споживача фінансової послуги;
 - те, що базою розрахунку платежів (суму, на підставі якої робиться відповідний розрахунок) є зокрема сума наданого кредиту.
- механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:
 - а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, а саме:
 - у разі звернення споживача із відповідною скаргою до кредитної спілки, кредитна спілка має розглянути таку скаргу та надати споживачеві обґрунтовану відповідь на неї протягом 30 календарних днів від дати її отримання відповідно до законодавства;
 - шляхом звернення споживача (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг), до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та їх посадових осіб, зокрема, до Національного банку України;
 - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства – гарантійні фонди та компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства, відсутні.
- наслідки прострочення виконання Споживачем 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 саме:
 - а) у разі прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів за договором про споживчий кредит, позичальник, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту та сплати процентів за таким договором має сплатити Кредитній спілці пеню, що обчислюється у відсотках від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання – простроченої заборгованості за кредитом та нарахованими процентами за кожен день прострочення виконання. Пеня встановлюється у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який сплачується пеня, та не може бути більшою за 15 відсотків суми простроченого платежу;
 - б) позичальник, який не виконав інший із зазначених у п. 5.1. Примірного договору про надання споживчого кредиту, затвердженого рішенням спостережної ради Кредитної спілки (протокол № 46 від ____13.07.2021 року), (далі – Примірний договір) окрім обов'язків встановлених п.п. 5.1.3. цього Примірного договору має сплатити штраф у розмірі 10 відсотків від суми, одержаної позичальником за таким договором;
 - в) за прострочення позичальником строків сплати, передбачених Графіком платежів та/або п. п. 2.1., 5.1.7, 5.7. або 9.2. Примірного договору, позичальник згідно з ч. 2 ст. 625 ЦК України сплачує Кредитній спілці на її вимогу суму боргу з урахуванням індексу інфляції за весь час прострочення, а також 3 процентів річних (у розмірі, зазначеному у п. 3.1. Примірного договору) від простроченої суми;
 - г) сукупна сума неустойки (штраф, пеня) та інших платежів, що підлягають сплаті Споживачем за порушення виконання його зобов'язань на підставі договору про споживчий кредит, загальний розмір кредиту за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, не може перевищувати розміру половини суми, одержаної Споживачем за таким договором, і не може бути збільшена за домовленістю сторін.
- те, що Кредитна спілка не залучає до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію та здійснює врегулювання простроченої заборгованості з дотриманням вимог Статті 25 Закону України „Про споживче кредитування” щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) (Стаття 25 „Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)” Закону України „Про споживче кредитування” додається);
- право споживача на звернення до Національного банку України щодо недотримання вимог Кредитною спілкою, а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості, та надає інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх

осіб (Стаття 182 „Порушення недоторканності приватного життя” Кримінального кодексу України додається);

Споживач _____ (ПІБ) підтверджує, що надана йому інформація забезпечує правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

Дата, ПІБ, підпис.

Стаття 25 „Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)” Закону України „Про споживче кредитування”

1. Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (telefonні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

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

1) повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким

особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитором або новим кредитором.

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

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

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цієї частини. Кредитор не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитором, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитором, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

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

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

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

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

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

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

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

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

- 2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

- а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

- б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

- в) належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

6. Кредитодавець має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії кредитодавця з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

7. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 цього Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця.

8. Не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

Стаття 182 „Порушення недоторканності приватного життя” Кримінального кодексу України

1. Незаконне збирання, зберігання, використання, знищення, поширення конфіденційної інформації про особу або незаконна зміна такої інформації, крім випадків, передбачених іншими статтями цього Кодексу, -

караються штрафом від п'ятисот до однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на строк до двох років, або арештом на строк до шести місяців, або обмеженням волі на строк до трьох років.

2. Ті самі дії, вчинені повторно, або якщо вони заподіяли істотну шкоду охоронюваним законом правам, свободам та інтересам особи, -

караються арештом на строк від трьох до шести місяців або обмеженням волі на строк від трьох до п'яти років, або позбавленням волі на той самий строк.

Примітка. Істотною шкодою у цій статті, якщо вона полягає у заподіянні матеріальних збитків, вважається така шкода, яка в сто і більше разів перевищує неоподатковуваний мінімум доходів громадян.

Публічне, у тому числі через засоби масової інформації, журналістів, громадські об'єднання, професійні спілки, повідомлення особою інформації про вчинення кримінального або іншого правопорушення, здійснене з дотриманням вимог закону, не є діями, передбаченими цією статтею, і не тягне за собою кримінальну відповідальність.

Споживач _____ (ПІБ) підтверджує, що його поінформовано про вимоги Статті 25 Закону України „Про споживче кредитування” та Статті 182 „Кримінального кодексу України

Дата, ПІБ, підпис.

3. Інформація про залучення колекторських компаній та третіх осіб

Кредитна спілка не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості.

4. Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

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

2. Кредитна спілка не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості.

3. Взаємодія кредитної спілки із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови, що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитної спілки, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

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

1) повне найменування кредитної спілки (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою

якого кредитна спілка однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитної спілки;

3) правову підставу взаємодії - реквізити договору про споживчий кредит;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до п. 8. інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитною спілкою.

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

Кредитна спілка не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, що підтверджують інформацію, зазначену у п.п. 4) п. 4..

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

1) момент отримання кредитною спілкою підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитною спілкою рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитною спілкою раніше зазначеного 10-денного строку.

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

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

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

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

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

7. Кредитна спілка під час безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язана дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитній спілці під час безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором

про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності кредитної спілки до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

8. Кредитна спілка має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитній спілці споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитній спілці покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії кредитної спілки з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитна спілка зобов'язана негайно припинити здійснення такої обробки.

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

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

11. З ініціативи кредитної спілки або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п.п. 1) п. 3. (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми

особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

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

5. Порядок повідомлення кредитної спілки про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник

Споживач повідомляє кредитну спілку про те, що його інтереси представляє уповноважений представник у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України „Про електронні документи та електронний документообіг”, а також з урахуванням особливостей, передбачених Законом України „Про електронну комерцію”).

6. Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю

Кредитна спілка не здійснює відступлення права вимоги за договорами про споживчий кредит.

7. Умови, за яких кредитна спілка розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості та із здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю

Кредитна спілка розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості із 31 робочого дня з дати ненадходження в повному обсязі або частково платежу, зазначеного у Графіку платежів, що є невід'ємною частиною договору про споживчий кредит.

8. Інформація про порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості у договорах про споживчий кредит про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту:

У разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за цим Договором про споживчий кредит у повному обсязі ця сума погашає вимоги кредитної спілки як кредитодавця у такій черговості:

1) у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума кредиту та прострочені проценти за користування кредитом;

2) у другу чергу сплачуються сума кредиту та проценти за користування кредитом;

3) у третю чергу сплачуються неустойка та інші платежі відповідно до такого договору.

Прострочення сплати кредиту та/або процентів за користування кредитом (згідно Графіка платежів) не зупиняє нарахування процентів протягом строку надання кредиту визначеного п. 2.1. договору про споживчий кредит, крім випадку прийняття окремого рішення про це Кредитодавцем.

У разі порушення строків, передбачених п. 2.1., 5.1.8, 5.7. або 9.2. договору про споживчий кредит, споживач зобов'язаний сплачувати проценти за користування кредитом

щомісяця за процентною ставкою, передбаченою п. 3.1. такого договору, в останній день поточного місяця до повної сплати суми кредиту.

Споживач, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту та процентів за ним, має відшкодувати кредитній спілці завдані цим збитки відповідно до закону з урахуванням нижчезазначених особливостей:

Споживач, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту та сплати процентів за таким договором має сплатити кредитній спілці пеню, що обчислюється у відсотках від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання – простроченої заборгованості за кредитом та нарахованими процентами за кожен день прострочення виконання. Пеня встановлюється у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який сплачується пеня, та не може бути більшою за 15 відсотків суми простроченого платежу.

Споживач, який не виконав інший із зазначених у п. 5.1. такого договору обов'язків, окрім обов'язків встановлених п.п. 5.1.3. такого договору має сплатити штраф у розмірі 10 відсотків від суми, одержаної споживачем за таким договором.

Сукупна сума неустойки (штраф, пеня), нарахована за порушення зобов'язань споживача на підставі такого договору, не може перевищувати половини суми, одержаної споживачем за таким договором, і не може бути збільшена за домовленістю сторін.

За прострочення споживачем строків сплати, передбачених Графіком платежів та/або п. п. 2.1., 5.1.7, 5.7. або 9.2. такого договору, споживач згідно з ч. 2 ст. 625 ЦК України сплачує кредитній спілці на її вимогу суму боргу з урахуванням індексу інфляції за весь час прострочення, а також 3 процентів річних від простроченої суми.

9. Інформація про порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості у договорах про споживчий кредит, загальний розмір кредиту за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту:

У разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за таким договором про споживчий кредит у повному обсязі ця сума погашає вимоги кредитної спілки як кредитодавця у такій черговості: в першу чергу погашаються пеня та проценти нараховані за порушення зобов'язання, в другу чергу – прострочені проценти за користування кредитом, в третю чергу – непрострочені проценти за користування кредитом, в четверту чергу погашається прострочена сума кредиту, а в останню чергу погашається сума кредиту.

Прострочення сплати кредиту та/або процентів за користування кредитом (згідно Графіка платежів) не зупиняє нарахування процентів протягом строку надання кредиту визначеного п. 2.1. такого договору, крім випадку прийняття окремого рішення про це Кредитодавцем.

У разі порушення строків, передбачених п. 2.1., 5.1.7, 5.7. або 9.2. такого договору, споживач зобов'язаний сплачувати проценти за користування кредитом щомісяця за процентною ставкою, передбаченою п. 3.1. такого договору, в останній день поточного місяця до повної сплати суми кредиту.

Споживач, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту та процентів за ним, має відшкодувати кредитній спілці завдані цим збитки відповідно до закону з урахуванням наступних особливостей: .

Споживач, який порушив своє зобов'язання щодо повернення кредиту та сплати процентів за таким договором має сплатити кредитній спілці пеню, що обчислюється у відсотках від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання – простроченої заборгованості за кредитом та нарахованими процентами за кожен день прострочення виконання. Пеня встановлюється у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку

України, що діяла у період, за який сплачується пеня, та не може бути більшою за 15 відсотків суми простроченого платежу.

Споживач, який не виконав інший із зазначених у п. 5.1. такого договору обов'язків, окрім обов'язків встановлених п.п. 5.1.3. такого договору має сплатити штраф у розмірі 10 відсотків від суми, одержаної споживачем за таким договором.

За прострочення споживачем строків сплати, передбачених Графіком платежів та/або п. п. 2.1., 5.1.7, 5.7. або 9.2. такого договору, споживач згідно з ч. 2 ст. 625 ЦК України сплачує кредитній спілці на її вимогу суму боргу з урахуванням індексу інфляції за весь час прострочення, а також 3 процентів річних (у розмірі, зазначеному у п. 3.1. цього Договору) від простроченої суми.

Сукупна сума неустойки (штраф, пеня) та інших платежів, що підлягають сплаті споживачем за порушення виконання його зобов'язань за таким договором не може перевищувати розміру подвійної суми, одержаної споживачем за таким договором, і не може бути збільшена за домовленістю сторін.

**10. Інформація про перелік контактних даних кредитної спілки, за якими
приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої
колекторської компанії**

(у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості)

Споживач має право звернутися щодо діяльності залученої колекторської компанії до кредитної спілки за поштовою адресою: 20300, Черкаська область, м. Умань, вул. Незалежності, 1 або за місцезнаходженням кредитної спілки із відповідною скаргою, яку кредитна спілка зобов'язана розглянути та надати споживачеві обґрунтовану відповідь на неї протягом 30 календарних днів від дати її отримання відповідно до законодавства.