

Затверджено
рішенням Спостережної ради
кредитної спілки «НАДІЯ АПК»
Протокол № 10 від «21» листопада 2023 року

Голова спостережної ради

Ольга ЛОПАТА

Положення
про фінансові послуги
кредитної спілки «НАДІЯ АПК»
(нова редакція)

Київ
2023 рік

1. Загальні положення

1.1. Відповідно до Закону України "Про кредитні спілки", Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення", свого Статуту та, за необхідності, наявності відповідних ліцензій кредитна спілка «НАДІЯ АПК» (далі – кредитна спілка) надає наступні види фінансових послуг:

- 1) Залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення;
- 2) Надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

1.2. При наданні фінансових послуг кредитна спілка 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, отриманих незаконним шляхом чи спрямованих на фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

1.3. Кредитна спілка надає фінансові послуги, зазначені у п. 1.1. ПОЛОЖЕННЯ про фінансові послуги кредитної спілки «НАДІЯ АПК» (далі – Положення), у відповідності до вимог чинного законодавства України.

Положення про фінансові послуги кредитної спілки «НАДІЯ АПК» є внутрішніми правилами про надання фінансових послуг кредитною спілкою.

1.4. Кредитна спілка здійснює надання фінансових послуг, зазначених у п.1.1 цього Положення, на підставі відповідних договорів, умови яких повинні відповідати вимогам Цивільного кодексу України, статті 6 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування», інших законів з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг, Положенню про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою правління НБУ від 24 грудня 2021 року № 153 (далі – Ліцензійні умови), Постанові правління Національного Банку «Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит)» від 03.11.2021 № 113, Правил розрахунку небанківськими фінансовими установами України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, затверджених постановою Правління Національного банку України від 11.02.2021 р. № 16, Правил здійснення депозитних операцій для кредитних спілок, затверджених розпорядженням Держфінпослуг від 30.12.2011 р. № 821 (далі – Правила здійснення депозитних операцій), вимогам до договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, визначеним нормативно-правовими актами України з питань регулювання ринків фінансових послуг та Положенням.

1.5. Закон України «Про захист прав споживачів» застосовується до відносин споживчого кредитування у частині, що не суперечить Закону України "Про споживче кредитування".

1.6. Кредитна спілка веде облік укладених договорів про надання фінансових послуг, зберігає договори про надання фінансових послуг, всі документи, на підставі яких укладаються договори, уносяться зміни та/або доповнення до договорів про надання фінансових послуг не менше ніж п'ять років після закінчення строку дії договору та/або до повного виконання зобов'язань за таким договорами, якщо інше не встановлено законодавством України.

1.7. Інформації про надання фінансових послуг зберігається із дотриманням строків та порядку передбаченого положенням про документообіг кредитної спілки «НАДІЯ АПК».

1.8. Кредитна спілка та її посадові особи зобов'язані зберігати таємницю щодо рахунків, внесків та інших фінансових операцій, здійснених членами кредитної спілки.

Обмеження стосовно отримання від кредитної спілки інформації, передбачені у першому реченні п.1.8. Положення, не поширюються на працівників Уповноваженого органу, які діють в межах повноважень, наданих Законом України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", а також на центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, у випадках, визначених Законом України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення".

Довідки видаються особисто членам кредитної спілки (їх представникам) лише щодо їх рахунків, внесків та інших фінансових операцій за відповідною заявою, а також судам, органам прокуратури, служби безпеки, органам Національної поліції, іншим правоохоронним органам та податковим органам у випадках та в порядку, передбачених законом.

Після припинення дії договору про надання фінансової послуги, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого договору, член кредитної спілки за письмовим запитом має право отримати від Спілки інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором.

Інформація про відсутність заборгованості за кредитними договорами про надання коштів у позику, у тому числі і на умовах фінансового кредиту та виконання зобов'язань члена кредитної спілки в повному обсязі за договором про надання такого виду фінансової послуги надається члену кредитної спілки у вигляді довідки протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмового запиту. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором про надання фінансової послуги, надається в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами.

У разі смерті члена кредитної спілки довідки про його внески та рахунки видаються спадкоємцям, нотаріусам та консульським установам іноземних держав, у провадженні яких знаходяться справи про спадщину.

1.9. Кредитна спілка здійснює захист персональних даних споживачів фінансових послуг в порядку передбаченому Порядком обробки персональних даних у кредитній спілці «НАДІЯ АПК» та законодавством України.

2. Залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення

2.1. Загальні питання здійснення діяльності по фінансових активах із зобов'язанням щодо наступного їх повернення.

Залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення здійснюється кредитною спілкою в частині залучення внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки.

2.1.1. У цьому Положенні терміни, щодо залучення внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки застосовуються в такому значенні:

- Внесок (вклад) на депозитний рахунок – грошові кошти, внесені до кредитної спілки її членом на договірних умовах, на визначений строк або на вимогу та під процент на умовах видачі на першу вимогу або повернення зі спливом встановленого договором строку.

- Внесок (вклад) на депозитний рахунок на вимогу – грошові кошти, внесені до кредитної спілки її членом на договірних умовах, на визначений строк та під процент із зобов'язанням їх повернення на першу вимогу та/або з правом отримання частини вкладу протягом дії договору.

- Строковий внесок (вклад) на депозитний рахунок – грошові кошти, внесені до кредитної спілки її членом на договірних умовах, на визначений строк та під процент із зобов'язанням їх повернення зі спливом встановленого договором строку.

- Операції кредитної спілки з внесками (вкладами) членів кредитної спілки на депозитні рахунки – операції, які здійснюються із внесками (вкладами) на депозитні рахунки та включають залучення та виплату грошових коштів, нарахування та виплату процентів за такими внесками (вкладами), що підлягають обов'язковій фіксації в комплексній інформаційній системі кредитної спілки.

2.1.2. Кредитна спілка залучає наступні види внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки:

- внески (вклади) членів кредитної спілки на депозитні рахунки на вимогу;
- строкові внески (вклади) членів кредитної спілки на депозитні рахунки.

2.1.3. Строковий Внесок (вклад) на депозитний рахунок та Внесок (вклад) на депозитний рахунок на вимогу (далі разом у тексті – внески (вклади), а також нарахована на такий внесок (вклад) плата (проценти) є власністю члена кредитної спілки та належить до її зобов'язань.

2.1.4. Внески (вклади), а також нарахована на такі внески (вклади) плата (проценти) обліковуються окремо.

Кредитна спілка веде облік внесків (вкладів) на депозитні рахунки з урахуванням строків, виплати процентів, визначених у договорах про залучення внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки, за такими видами договорів про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок:

- договір про залучення строкового внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок;
- договір про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок на вимогу.

2.1.5. Кожний член кредитної спілки має право одержати належні йому внески (вклади) на депозитні рахунки, а також, нараховану на такі внески плату (проценти) в порядку та строки, які визначені укладеними з членом кредитної спілки договорами та відповідно до діючого законодавства України.

2.1.6. Проценти на внесок (вклад) члена кредитної спілки на депозитний рахунок виплачуються члену кредитної спілки на вимогу відповідно до договору про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок.

2.1.7. Проценти на внесок (вклад) на депозитний рахунок виплачуються члену кредитної спілки відповідно до умов договору.

2.1.8. Кредитна спілка оприлюднює умови укладання договорів про залучення внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки шляхом розміщення витягів з положень про фінансове управління та про фінансові послуги в загальнодоступному для членів кредитних спілок місці в установі кредитної спілки.

2.2. Умови залучення внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки.

2.2.1. Кредитна спілка може залучати внески (вклади) із застосуванням наступних умов:

2.2.1.1. За строками внесення внесків (вкладів) згідно таких видів:

- внески (вклади) за строком внесення від 1 до 3 місяців (включно);
- внески (вклади) за строком внесення від 6 до 36 місяців (включно);

2.2.1.2. За строком дії договору про залучення внеску (вкладу):

- 1 місяць;
- 3 місяці;
- 6 місяців;
- 12 місяців;
- 18 місяці ;
- 24 місяців;
- 36 місяців.

2.2.1.3. За способом виплати відсотків:

- з виплатою відсотків щомісячно;

- з виплатою відсотків один раз на рік;
- з виплатою відсотків в кінці дії договору;
- 2.2.1.4. За режимом довнесення суми внеску (вкладу) протягом дії договору:
 - з правом довнесення частини суми внеску (вкладу);
 - без права довнесення частини суми внеску (вкладу).
- 2.2.1.5. За режимом зняття частини суми внеску (вкладу) протягом дії договору:
 - з правом зняття частини суми внеску (вкладу) без розірвання договору (для внеску (вкладу) на вимогу);
 - без права зняття частини суми внеску (вкладу) без розірвання договору.

2.2.1.6. Виходячи із зазначених вище критеріїв, кредитна спілка залучає внески (вклади) за підвидами та за процентними ставками, що визначаються рішенням Спостережної ради.

2.2.2. Критерії визначення розміру процентної ставки за внесками (вкладами).

Розмір плати (процентів), який нараховується для окремих підвидів внесків (вкладів), встановлюється за рішенням спостережної ради кредитної спілки виходячи із наступних критеріїв: потреб членства, режиму зняття та довнесення, способу виплати відсотків, застосування в договорах по внесках (вкладах) змінних процентів, строку внесення, строку дії договору, ринкових тенденцій та попереднього досвіду залучення внесків (вкладів) за умови, що обсяги процентних витрат залишатимуться на рівні, який забезпечує беззбиткову діяльність кредитної спілки.

2.2.3. Мінімальний та максимальний строк дії договорів за окремими видами строкових внесків (вкладів).

Для договорів про залучення строкових внесків (вкладів) встановлюються наступні мінімальні та максимальні строки дії договорів:

2.2.3.1. Внески (вклади) на депозитні рахунки за строком внесення від 1 до 3 місяців (включно);

Строк дії договору про залучення внеску (вкладу):

- мінімальний 1 місяць;
- максимальний 3 місяці.

2.2.3.2. Внески (вклади) на депозитні рахунки за строком внесення від 6 до 36 місяців (включно);

Строк дії договору про залучення внеску (вкладу):

- мінімальний 6 місяці;
- максимальний 36 місяці.

2.2.4. Мінімальний та максимальний розміри вкладів за окремими видами внесків (вкладів) на депозитний рахунок.

2.2.4.1. За строковими внесками (вкладами) та внесками (вкладами) на вимогу, за умови, що зобов'язання кредитної спілки перед одним своїм членом не можуть бути більше 10 відсотків від загальних зобов'язань кредитної спілки, мінімальні та максимальні розміри вкладів за одним договором становлять:

- мінімальний – 500 (п'ятсот) гривень;
- максимальний – 50000 (п'ятдесят тисяч) гривень.

2.2.5. Щодо можливості застосування в договорах про залучення внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки змінних процентів¹:

2.2.5.1. Якщо член кредитної спілки з яким кредитною спілкою укладено договір про залучення внеску (вкладу) (далі – вкладник) не вимагає повернення суми внеску (вкладу) зі спливом строку, встановленого договором про залучення внеску (вкладу), внесок (вклад) знаходиться в кредитній спілці до моменту отримання вкладником без нарахування процентів. Кредитна спілка не нараховує проценти за внеском (вкладом) після закінчення строку дії договору про залучення внеску (вкладу).

¹ Під «змінними процентами» у Положенні розуміють – можливість зміни річної процентної ставки за договором про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок з підстав та за процедурою передбаченою договором про залучення внеску (вкладу).

2.2.5.2. Встановлений договором розмір процентів на строковий внесок (вклад) не може бути односторонньо зменшений кредитною спілкою, якщо інше не встановлено законом.

2.2.5.3. Якщо відповідно умов договору про залучення строкового внеску (вкладу), внесок (вклад) повертається члену кредитної спілки на його вимогу до закінчення строку або до настання інших обставин, визначених договором, проценти за таким внеском (вкладом) виплачуються в розмірі передбаченому договором про залучення строкового внеску (вкладу).

2.2.5.4. Якщо відповідно до договору про залучення внеску (вкладу) на вимогу, внесок (вклад) повертається члену кредитної спілки на його вимогу до закінчення строку або до настання інших обставин, визначених договором, проценти за таким внеском (вкладом) не перераховуються.

2.2.5.5. У випадку істотних змін у кредитно - фінансовій системі країни, кон'юнктури грошових ринків, зміни облікової ставки Національного банку України, а також наявності обставин, викликаних непереборною силою (на час дії таких обставин), кредитна спілка має право ініціювати зміну розміру процентної ставки за договором про залучення внеску (вкладу) в бік зменшення або збільшення. При цьому, зміна процентної ставки здійснюється за згодою сторін договору про залучення внеску (вкладу) та оформлюється шляхом укладання додаткового договору у письмовій формі в порядку передбаченому договором про залучення внеску (вкладу).

2.3. Порядок залучення внесків (вкладів), нарахування процентів. Договірне регулювання операцій кредитної спілки з внесками (вкладами) членів кредитної спілки на депозитні рахунки.

2.3.1. Порядок залучення внесків (вкладів).

2.3.1.1. Для розміщення внеску (вкладу) у кредитній спілці член кредитної спілки подає до уповноваженого спостережною радою кредитної спілки органу управління заяву. Уповноважений спостережною радою кредитної спілки орган управління кредитної спілки розглядає заяву та приймає рішення про залучення внеску (вкладу) або відмову в залученні, в строк не більше 10 (десяти) робочих днів з дня надходження заяви до кредитної спілки.

2.3.1.2. В ході проведення попередніх переговорів між членом спілки, який хоче зробити внесок (вклад) та працівником кредитної спілки з'ясовується:

- сума внеску (вкладу);
- строк, на який член кредитної спілки хоче внести внесок (вклад);
- порядок нарахування процентів;
- порядок отримання процентів;
- можливість поповнення внеску (вкладу) ;
- порядок повернення внеску (вкладу);

2.3.1.3. Для оформлення договору на залучення внеску (вкладу) член кредитної спілки представляє в кредитну спілку наступні документи:

1. паспорт громадянина України;
2. документ про присвоєння ідентифікаційного номеру (реєстраційний номер облікової картки платника податків – фізичної особи).

2.3.1.4. Підтвердженням залучення внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки є укладені в письмовій формі договори, первинні бухгалтерські документи, оформлені згідно з вимогами законодавства України, та належним чином зафіксована в комплексній інформаційній системі кредитної спілки інформація про операції кредитної спілки з внесками (вкладами) членів кредитної спілки на депозитних рахунках.

2.3.1.5. У разі наявності внеску (вкладу) на депозитний рахунок при отриманні кредиту кредитна спілка може прийняти такий внесок (вклад) для забезпечення виконання зобов'язань за кредитним договором та не повертати його в сумі невиконаних зобов'язань членом кредитної спілки, якщо це передбачено кредитним договором або договором залучення внеску (вкладу) на депозитні рахунки та договором застави майнових прав, який

укладається між кредитною спілкою та членом кредитної спілки - власником внеску (вкладу) на депозитний рахунок.

2.3.2. Порядок нарахування процентів за внесками (вкладами).

2.3.2.1. Кредитна спілка нараховує та виплачує вкладникові проценти на суму внеску (вкладу) в розмірі, який встановлюється в договорі про залучення внеску (вкладу).

2.3.2.2. Кредитна спілка здійснює нарахування плати (процентів) на внески (вклади) на депозитні рахунки на підставі відповідних договорів в останній день кожного місяця та в день, визначений умовами укладеного з членом кредитної спілки договору.

2.3.2.3. Нарахування процентів за договором залучення внеску (вкладу) відбувається відповідно до порядку, встановленого договором.

2.3.3. Договірне регулювання операцій з внесками (вкладами).

2.3.3.1. Договір про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок укладається на умовах повернення внеску (вкладу) на депозитний рахунок – зі впливом встановленого договором строку (строковий внесок (вклад)) або на умовах повернення внеску (вкладу) на першу вимогу (внесок (вклад) на вимогу) з урахуванням Ліцензійних умов.

2.3.3.2. Договір на залучення внеску (вкладу) на депозитний рахунок укладається в письмовій формі. Договір має бути підписаний сторонами договору або уповноваженими ними особами. Перший примірник договору про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок зберігається в кредитній спілці. Другий примірник договору про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок кредитна спілка зобов'язана надати члену кредитної спілки (або уповноваженій ним особі), який його підписав.

У договорі про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок повинні міститись права та зобов'язання сторін договору відповідно до вимог Цивільного кодексу України, статті 6 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Ліцензійних умов.

Договір про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок окрім вимог, визначених п. 1.4. цього Положення повинен містити порядок нарахування та виплати процентів (методи нарахування процентів, періодичність виплати процентів та форму розрахунку тощо), у тому числі при достроковому розірванні договору.

Сума внеску (вкладу) на депозитний рахунок, строки дії договору залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок, умови залучення та повернення внеску (вкладу) на депозитний рахунок, а також нараховані на такі внески (вклади) на депозитний рахунок проценти (плата) визначаються між кредитною спілкою та членом кредитної спілки на договірних умовах.

Примірні договори щодо залучення внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки затверджуються рішенням спостережної ради кредитної спілки, та є Додатками № 1-4 до цього Положення.

2.4. Повернення внесків (вкладів).

2.4.1. За договором про залучення строкового внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок кредитна спілка зобов'язана видати внесок (вклад) та нараховані проценти за цим внеском (вкладом) із впливом строку, визначеного у договорі про залучення строкового внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок.

2.4.2. Повернення вкладникові строкового внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок та нарахованих процентів за цим внеском (вкладом) члена кредитної спілки на депозитний рахунок до закінчення строку його дії можливе виключно у випадках, коли це передбачено умовами договору про залучення строкового внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок, за рішенням суду, а також у разі реорганізації або ліквідації кредитної спілки.

2.4.3. За договором про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок на вимогу кредитна спілка зобов'язана видати внесок (вклад) або його частину та нараховані проценти на першу вимогу вкладника.

2.4.4. Член кредитної спілки (вкладник) має право звернутися до кредитної спілки з письмовою вимогою про повернення належного йому внеску (вкладу).

У разі отримання кредитною спілкою письмової вимоги члена кредитної спілки про повернення внеску (вкладу) на депозитний рахунок або його частини кредитна спілка:

- приймає письмову вимогу шляхом проставлення на ній дати отримання, підпису уповноваженої особи, прізвища, імені та по батькові уповноваженої особи.
- реєструє письмову вимогу члена кредитної спілки згідно з положенням про документообіг, затвердженим кредитною спілкою;
- виконує вимогу відповідно до умов договору про залучення внеску (вкладу).

У разі неможливості виконання кредитною спілкою вимоги члена кредитної спілки про повернення внеску (вкладу) або його частини кредитна спілка видає вкладникові письмове повідомлення про невиконання (неналежне виконання) цієї вимоги із зазначенням: причини, дати видачі повідомлення, підпису уповноваженої особи, прізвища, імені та по батькові уповноваженої особи.

2.4.5. Кредитна спілка веде облік укладених договорів з надання фінансових послуг, які зобов'язана зберігати не менше ніж 5 (п'ять) років після закінчення строку дії договору та/або до повного виконання зобов'язань за таким договором, якщо інше не встановлено законодавством України. Реєстр договорів про надання фінансових послуг ведеться в електронній формі, а за потреби й у паперовій. Договори про надання фінансових послуг зберігаються у папках та електронних базах даних

3. Надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

Кредитна спілка здійснює діяльність на підставі ліцензії щодо надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту в частині надання кредитів членам кредитної спілки.

3.1. Загальні питання здійснення діяльності по наданню кредитів членам кредитної спілки.

Кредитом наданим члену кредитної спілки є грошові кошти надані кредитною спілкою члену кредитної спілки (позичальникові) в безготівковій формі під процент, у розмірі та на умовах, встановлених кредитним договором з дотриманням вимоги повернення коштів та сплати процентів у визначені кредитним договором строки.

3.2. Умови надання кредитів членам кредитної спілки.

3.2.1. Кредитна спілка надає членам кредитної спілки наступні види кредитів:

За строком користування з укладанням на відповідний термін:

- 1) кредити з терміном погашення від 1 до 12 місяців включно;
- 2) кредити з терміном погашення від 12 місяців до 36 місяців включно.

За цільовим призначенням:

споживчі кредити, у тому числі:

- кредити, надані на придбання, будівництво, ремонт та реконструкцію нерухомого майна;
- на ведення особистих селянських господарств;
- придбання автотранспорту;
- придбання аудіо-, відео- побутової техніки та комп'ютерів;
- інші потреби.

За порядком видачі (типом кредиту):

- кредит видаються однією сумою;

За способом надання кредиту:

- безготівковим шляхом.

За типом процентної ставки:

- фіксована.

За режимами сплати процентів і основної суми кредиту:

- кредит з періодичною сплатою процентів і періодичною сплатою рівних часток основної суми кредиту, які розраховуються шляхом ділення загальної суми наданого кредиту на кількість періодів користування кредитом. При цьому, нарахування і сплата процентів проводиться на залишок заборгованості за кредитом;

За видами забезпечення виконання зобов'язань за кредитними договорами:

- 1) порука ;
- 2) інші види забезпечення не заборонені законодавством.

Виходячи із зазначених вище критеріїв кредитна спілка надає кредити членам кредитної спілки за підвидами та за процентними ставками, визначеними рішенням спостережної ради.

За рішенням спостережної ради для певних підвидів кредитів обов'язковою умовою щодо їх надання може бути передбачена наявність у члена кредитної спілки - позичальника встановленої суми внесків визначених видів.

3.2.2. Критерії визначення розміру процентної ставки за кредитами членам кредитної спілки.

Розмір плати (процентів), який встановлюється для окремих підвидів кредитів, затверджується рішенням спостережної ради кредитної спілки виходячи із наступних критеріїв: режиму сплати процентів і основної суми кредиту, цільового призначення, кредитного ризику, наданого забезпечення, попиту і пропозицій, які склалися на кредитному ринку, строку користування кредитом, розміру облікової ставки, потреб членства та попереднього досвіду надання кредитів членам кредитної спілки за умови збереження доходності на рівні, що забезпечує беззбиткову діяльність кредитної спілки.

За типом процентна ставка за кредитом є фіксованою.

3.3. Порядок надання кредитів членам кредитної спілки.

3.3.1 Примірний договір про споживчий кредит затверджуються рішенням спостережної ради кредитної спілки і є Додатками № 5 до цього Положення.

Заява про надання кредиту повинна містити інформацію про особу позичальника, місце проживання, номери телефонів, місце роботи, вік, посада (професія) позичальника, інформацію про щомісячні доходи позичальника та членів його родини, інформацію про майновий стан, інформацію щодо кредиту, а саме сума кредиту, термін користування кредитом, розмір щомісячних внесків по кредиту, призначення кредиту, запропоноване забезпечення, інформацію про наявну кредиторську заборгованість на момент подання заяви.

Обов'язковою умовою для укладення кредитною спілкою із членом кредитної спілки договору про споживчий кредит² (окрім випадків передбачених законом) є його згода на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та його кредиту, визначеної Законом України "Про організацію формування та обігу кредитних історій". Відсутність такої згоди має наслідком відмову кредитної спілки в укладенні договору із членом кредитної спілки та здійсненні кредитної операції.

3.3.2. Договори кредиту та договори забезпечення повинні бути укладені в письмовій формі, відповідно до вимог цивільного законодавства України. Недійсність договору забезпечення не тягне за особою недійсності основного зобов'язання – кредитного договору.

3.3.3. Кредитна спілка здійснює нарахування процентів за користування кредитами на підставі кредитних договорів в останній день кожного місяця та в день, визначений умовами укладеного з членом кредитної спілки договору. Нарухування процентів за договорами кредиту відбувається за кожний фактичний строк користування кредитом і

² Крім договорів про споживчий кредит, загальний розмір кредиту за якими не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору

починається з наступного дня після отримання членом кредитної спілки суми кредиту, а припиняється в день остаточного розрахунку за кредитом. Для цілей розрахунку процентів за кредитом використовується календарний рік.

3.3.4. До укладення договору про споживчий кредит кредитна спілка, використовуючи свої професійні можливості, здійснює оцінку кредитоспроможності споживача, враховуючи, зокрема, строк, на який надається споживчий кредит, суму кредиту, доходи споживача, мету отримання кредиту, а також інформацію щодо виконання споживачем зобов'язань за кредитними операціями, включаючи зобов'язання перед іншими кредитодавцями.

Оцінка кредитоспроможності споживача здійснюється на підставі достатньої інформації, отриманої від споживача, та, за необхідності, на основі інформації, законно отриманої з інших джерел.

У разі ненадання споживачем документів чи відомостей про себе та свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством або інформації відповідно до п.3.3.6. Положення, кредитна спілка має право відмовити такому споживачу в укладенні договору про споживчий кредит.

3.3.5. Оцінка платоспроможності позичальника включає в себе аналіз:

- документів, перелік яких встановлений для отримання кредиту;
- інформації про позичальника.

3.3.6. Оцінка платоспроможності позичальника здійснюється на підставі документів, що надаються позичальником, а також на підставі інформації, яка отримана від позичальника та з інших джерел.

Для проведення оцінки платоспроможності позичальник надає до кредитної спілки копії та оригінали наступних документів:

- Заяву про надання кредиту;
- Паспорт або документ, що його заміняє;
- Довідку про присвоєння ідентифікаційного номеру (реєстраційний номер облікової картки платника податків – фізичної особи);
- Довідку про доходи (довідка про заробітну плату за останні 3-6 місяців, довідка з Управління ПФУ про отримання пенсії, декларація про доходи фізичної особи, звіт суб'єкта підприємницької діяльності за 2 квартали тощо) - при необхідності;
- Довідку про доходи членів родини (у випадку розгляду сукупного сімейного доходу) - при необхідності.

За рішенням спостережної ради перелік документів, необхідний для проведення аналізу кредитоспроможності позичальника, може бути змінений. У випадку недостатності інформації в наданих документах для прийняття рішення про надання кредиту кредитна спілка має право вимагати від позичальника надання й інших документів крім перелічених вище та визначених рішенням спостережної ради.

3.3.7. За результатами розгляду поданих документів, уповноважений працівник надає кредитному комітету усний висновок щодо можливості заявника своєчасно та в повному обсязі сплатити зобов'язання за договором кредиту та свої рекомендації по задоволенню чи відхиленню заяви члена кредитної спілки.

3.3.8. Всі документи позичальника та висновок уповноваженої особи розглядаються кредитним комітетом.

Строки розгляду заяв про надання кредитів та прийняття рішень по ним встановлюються в залежності від виду кредиту, а саме:

- кредити, надані на придбання, будівництво, ремонт та реконструкцію нерухомого майна - від 1 до 5 днів;
- споживчі кредити - від 1 до 5 днів.

Рішення кредитного комітету про надання кредиту або відмову в наданні кредиту фіксується в порядку встановленому в Положенні про кредитний комітет.

3.3.9. Кредитна спілка веде облік укладених договорів з надання фінансових послуг, які зобов'язана зберігати не менше ніж 5 (п'ять) років після закінчення строку дії договору

та/або до повного виконання зобов'язань за таким договором, якщо інше не встановлено законодавством України. Реєстр договорів про надання фінансових послуг ведеться в електронній формі, а за потреби й у паперовій. Договори про надання фінансових послуг зберігаються у папках та електронних базах даних

3.3.10. Кредитна спілка може за рішенням спостережної ради (правління у разі делегування йому таких повноважень) визначати перелік третіх осіб, які відповідають вимогам встановленим кредитною спілкою та можуть надавати позичальникам супровідні послуги, пов'язані з укладенням договору про споживчий кредит.

3.3.11. Рішенням спостережної ради (правління у разі делегування йому таких повноважень) встановлюються вимоги до осіб, які надають супровідні послуги, та до відповідних договорів, що приймаються кредитором у якості забезпечення за кредитом та/або укладення яких є умовою надання (подальшого обслуговування) кредиту, а також правила співпраці кредитної спілки з такими особами.

4. Порядок моніторингу наданих кредитів та супроводження прострочених кредитів, неповернених, у тому числі безнадійних кредитів.

4.1. З метою нагляду за своєчасністю сплат за наданими кредитами та оперативного планування руху грошових потоків кредитна спілка веде належний аналітичний облік. Обов'язки щодо організації моніторингу наданих та супроводження прострочених кредитів покладаються на кредитний комітет кредитної спілки.

4.1. Поточний контроль за дотриманням умов кредитних договорів здійснюється уповноваженою особою Спілки. Зокрема, уповноважена особа здійснює контроль за своєчасністю та повнотою передбачених кредитними договорами платежів на підставі звірення фактично отриманих платежів з графіком планових платежів, який складається кожного місяця. Уповноважена особа доповідає про дотримання графіку планових платежів на засіданні кредитного комітету.

4.3. У випадку виявлення прострочення платежів уповноважена особа вживає заходи, передбачені в п. 4.5. – 4.7. цього Положення.

4.4. Для окремих видів кредитів згідно затверджених рішенням спостережної ради правил і процедур може передбачатися особливий порядок супроводження.

4.5. З моменту виявлення простроченості за кредитом кредитна спілка повинна вжити заходи для добровільного виконання позичальником своїх договірних зобов'язань, а саме :

- в термін до 40 днів прострочення платежу – здійснює нагадування про необхідність виконання договірних зобов'язань шляхом телефонних та відеопереговорів; надсилання SMS-повідомлень, текстових, голосових повідомлень у соціальні мережі та мобільні застосунки, особистих зустрічей, надсилання письмових повідомлень про порушення умов кредитного договору та договору поруки позичальнику та поручителю;

- в термін від 41 до 90 днів прострочення платежу – здійснює надсилання позичальнику та/або поручителю письмових вимог про дострокове повернення заборгованості, письмових вимог про усунення порушення.

Кредитна спілка має право вимагати повернення споживчого кредиту, строк виплати якого ще не настав, в повному обсязі, якщо таке право передбачене договором про споживчий кредит у разі затримання сплати частини споживчого кредиту та/або процентів щонайменше на один календарний місяць, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла - щонайменше на три календарні місяці. В такому разі, кредитна спілка у письмовій формі повідомляє споживача (позичальника) про таку затримку із зазначенням дій, необхідних для усунення порушення, та строку, протягом якого вони мають бути здійснені.

Якщо кредитна спілка відповідно до умов договору про споживчий кредит вимагає здійснення платежів, строк сплати яких не настав, або повернення споживчого кредиту, такі платежі або повернення споживчого кредиту здійснюються споживачем (позичальником) протягом 30 календарних днів, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за

споживчим кредитом на придбання житла - 60 календарних днів з дня одержання від кредитодавця повідомлення про таку вимогу. Якщо протягом цього періоду споживач (позичальник) усуне порушення умов договору про споживчий кредит, вимога Спілки втрачає чинність.

4.6. 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) проводиться кредитною спілкою із дотриманням вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) встановлених Законом України «Про споживче кредитування» та додаткових вимог вставлених НБУ.

4.7. У випадку, якщо попередні заходи впродовж 3-х місяців не призвели до сплати боргу, кредитна спілка вдається до дій, що спрямовані на стягнення боргу примусовим шляхом, в порядку передбаченому законодавством. Перед їх вчиненням кредитна спілка:

1) визначає на підставі кредитного договору суму заборгованості, включаючи також, якщо це передбачено умовами договору, суми штрафних санкцій. При цьому за рішенням спостережної ради може застосовуватися зупинення нарахування процентів та реструктуризація заборгованості;

2) визначає шляхи звернення стягнення на забезпечення кредитного договору, у разі наявності такого забезпечення, або звернення стягнення на майно позичальника;

3) вживає заходи для встановлення місця знаходження позичальника.

Стягнення боргу примусовим шляхом здійснюється з використанням відповідних правових механізмів та процесуальних форм, передбачених чинним законодавством.

4.8. В окремих випадках за обґрунтованим рішенням спостережної ради кредитна спілка може відстрочити застосування щодо позичальника заходів примусового стягнення боргу з дотриманням передбачених законодавством процесуальних строків.

Кредитна спілка має право проводити за погодженням із споживачем реструктуризацію зобов'язань за споживчим кредитним договором (далі- реструктуризація).

Реструктуризація може здійснюватись на будь-якому етапі дії споживчого кредитного договору з моменту виникнення заборгованості. Реструктуризація може здійснюватись шляхом:

- відстрочення або розстрочення сплати заборгованості, накопиченої позичальником;

- пролонгації кредитного договору;

- зменшення розміру процентів (відсотків) за кредитним договором за наявності об'єктивних обставин (хвороба, смерть іншого з подружжя, втрата роботи інші). Відстрочення сплати заборгованості, накопиченої позичальником – це перенесення на більш пізній строк сплати заборгованості в межах строку дії споживчого кредитного договору. Розстрочення сплати заборгованості, накопиченої позичальником – це розподіл суми заборгованості на кілька платежів, які вносяться протягом визначених строків, в межах строку дії споживчого кредитного договору. Пролонгація споживчого кредитного договору – це продовження строку дії споживчого кредитного договору. Реструктуризація може здійснюватись до прострочених та/або неповернутих кредитів. Реструктуризація здійснюється шляхом укладення додаткового договору про внесення змін до споживчого кредитного договору.

Реструктуризація зобов'язань за договором про споживчий кредит - це зміна істотних умов договору про споживчий кредит, що здійснюється кредитодавцем на договірних умовах із споживачем і впливає на умови та/або порядок повернення такого кредиту.

4.9. Кредитна спілка здійснює супроводження безнадійних кредитів у наступному порядку:

4.9.1. До безнадійних кредитів відносяться кредити, що відповідають хоча б одній з ознак безнадійної заборгованості наведеній у п.п. 14.1.11. пункту 14.1. статті 14 Податкового кодексу України.

4.9.2. Безнадійна заборгованість підлягає списанню, якщо вона відповідає ознакам встановленим законом та підтверджена відповідними документами. Для розгляду питання, щодо наявності підстав для списання безнадійної дебіторської заборгованості кредитний комітет готує подання спостережній раді кредитної спілки на визнання кредитів (заборгованості) безнадійними та для прийняття рішення про списання, а також додає документи, що підтверджують наявність ознак безнадійної заборгованості. Спостережна рада кредитної спілки за поданням кредитного комітету приймає рішення про визнання кредиту безнадійним кредитом та списання безнадійної заборгованості. Після здійснення (проведення) в бухгалтерському обліку списання безнадійної заборгованості – кредитна спілка повідомляє боржника про визнання його заборгованості безнадійною, про виникнення в нього податкового зобов'язання (у випадках передбачених законом), та повідомляє боржника про анульований (прощений) борг (якщо прийнято таке рішення) у порядку передбаченому законодавством.

4.9.3. У разі якщо зобов'язання за безнадійним кредитом припинено у зв'язку із прощенням боргу кредитною спілкою чи з інших підстав передбачених законодавством України, кредитна спілка припиняє супроводження таких безнадійних кредитів.

4.9.4. За безнадійним кредитом щодо яких зобов'язання не припинено, кредитна спілка:

1) протягом одного місяця з дня визнання кредиту безнадійним – здійснює позичальникові нагадування про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі;

2) протягом двох місяців з дня визнання кредиту безнадійним - надсилає позичальнику та поручителю листи – нагадування. У разі відсутності платежів по кредиту протягом трьох місяців з дня визнання кредиту безнадійним, кредитна спілка здійснює заходи, передбачені п.4.6. цього Положення, з урахуванням строку позовної давності.

3) уповноважена особа кредитної спілки, у разі наявності виконавчого документу про стягнення заборгованості за безнадійним кредитом, щороку звертається до державної виконавчої служби із заявою про примусове стягнення заборгованості з боржника (в межах строків пред'явлення виконавчих документів до виконання) та щороку здійснює перевірку наявності обставин, що унеможливають стягнення заборгованості.

4) у разі відсутності судового рішення про стягнення заборгованості, кредитна спілка звертається до суду із позовом про стягнення заборгованості (в межах строку позовної давності).

5) щодо безнадійних кредитів, за якими минув строк позовної давності: уповноважена особа кожні шість місяців здійснює нагадування позичальникові про необхідність виконання договірних зобов'язань в телефонному режимі та надсилає позичальнику та поручителю/заставаодавцю (у разі наявності) листи – вимоги.

5. Порядок інформування споживачів щодо послуги споживчого кредиту.

5.1 Порядок інформування споживачів включає надання (розкриття) інформації кредитною спілкою споживачам відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, визначеної ПОЛОЖЕННЯМ про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого ПОСТАНОВОЮ ПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ від 05.10.2021 № 100 (далі – ПОЛОЖЕННЯ №100), шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті фінансової установи, у рекламі, надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами фінансової установи.

5.2. Кредитна спілка надає повну, точну та достовірну інформацію споживачу щодо споживчого кредиту з дотриманням вимог законодавства України та несе визначену законом відповідальність за ненадання, надання не в повному обсязі або надання (поширення) недостовірної інформації про діяльність кредитної спілки у сфері споживчого кредитування

під час інформування споживача згідно з ПОЛОЖЕННЯМ №100. Кредитна спілка забезпечує актуальність та зрозумілість цієї інформації.

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

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

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

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

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

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

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

5.5.2. Зазначена інформація безоплатно надається кредитною спілкою споживачу за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), встановленою у Додатку 1 до Закону України «Про споживче кредитування», у письмовій формі (у паперовому вигляді) із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності. У такому разі кредитодавець визнається таким, що виконав вимоги щодо надання споживачу інформації до укладення договору про споживчий кредит згідно з п. 5.5.3 Положення .

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

5.5.3. Інформація, що надається кредитною спілкою споживачу, зазначена у п. 5.5.2 Положення, має містити відомості про:

1) найменування та місцезнаходження кредитної спілки та її структурного підрозділу, через який надається споживчий кредит, реквізити ліцензії та/або свідоцтва про внесення кредитної спілки до Державного реєстру банків чи Державного реєстру фінансових установ;

2) тип кредиту (кредит, кредитна лінія);

3) суму кредиту, строк кредитування, мету отримання та спосіб надання кредиту;

4) тип процентної ставки - фіксована, порядок її обчислення, у тому числі порядок її зміни.

5) види забезпечення за кредитом, необхідність проведення оцінки предмета забезпечення за кредитом та про те, за чий рахунок така оцінка проводиться;

6) орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту для споживача на дату надання інформації виходячи з обраних споживачем умов кредитування.

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

7) порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді

графіка платежів (у разі кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії графік платежів може не надаватися);

8) попередження про наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, що застосовуються чи стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит;

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

10) порядок дострокового повернення кредиту;

5.5.4. Інформація про платежі, що надається споживачу кредитна спілка відповідно до п. 5.5.2 та 5.5.3 Положення, обов'язково має включати базу розрахунку платежів (суму, на підставі якої робиться відповідний розрахунок, зокрема суму наданого кредиту, суму непогашеного кредиту тощо).

5.5.5. У разі якщо окремі умови надання споживчого кредиту, визначені у п. 5.5.2 та п.5.5.3 Положення, діятимуть протягом частини строку користування кредитом, кредитна спілка повідомляє споживача про такі умови, строк їх дії та порядок інформування про їх зміну.

5.5.6. Споживач зобов'язаний надати кредитній спілці підтвердження про ознайомлення з інформацією, надання якої передбачено у п. 5.5.2 – 5.5.3 Положення, у письмовій формі (у паперовому вигляді).

5.5.7. Інформація, наведена у паспорті споживчого кредиту, викладається шрифтом одного розміру і типу та в одному форматі друку. За бажанням споживача зазначена інформація може бути надана йому на належному йому електронному носії інформації або електронною поштою.

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

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

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

Це положення не застосовується, якщо кредитна спілка на момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору про споживчий кредит із споживачем.

5.5.10. Кредитна спілка до укладення договору про споживчий кредит на вимогу споживача надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до його потреб та фінансового стану, зокрема шляхом роз'яснення інформації, що надається відповідно до п.п. 5.5.2.-5.5.4, Положення, істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для споживача, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором.

Надання таких пояснень, роз'яснень, інформації в належному та зрозумілому вигляді та ознайомлення з передбаченою цією частиною інформацією підтверджуються у порядку, визначеному п. 5.5.6. Положення.

5.5.11. У разі ненадання визначеної у статті 9 ЗУ «Про споживче кредитування» інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації кредитна спілка несе відповідальність у порядку та розмірі, визначених законом.

Споживач, який внаслідок ненадання йому визначеної у статті 9 ЗУ «Про споживче кредитування» інформації або надання її в неповному обсязі чи надання недостовірної інформації уклав договір на менш сприятливих для себе умовах, ніж ті, що передбачені у цій інформації, має право вимагати приведення укладеного договору у відповідність із зазначеною інформацією шляхом направлення кредитною спілкою відповідного письмового

повідомлення. Кредитна спілка зобов'язана привести договір у відповідність з умовами, зазначеними у наданій інформації, протягом 14 днів з дати отримання такого повідомлення.

5.5.12. Укладення договору про споживчий кредит може бути пов'язано з необхідністю отримання споживачем супровідних послуг третіх осіб.

Споживач має право укласти договір про надання супровідних послуг з обраною ним третьою особою, включеною до переліку тих, які відповідають вимогам кредитної спілки (за наявності такого переліку), крім випадків, коли відповідну послугу може надати лише кредитна спілка. Перелік третіх осіб, які відповідають вимогам кредитної спілки, розміщується на офіційному веб-сайті кредитної спілки або на інформаційних стендах, доступ до яких є вільним для споживачів, у всіх приміщеннях кредитної спілки, включаючи філії та відділення, що здійснюють споживче кредитування. На вимогу споживача такий перелік має бути наданий йому в письмовій чи електронній формі за його вибором.

Кредитна спілка у встановленому нею порядку має право визначати перелік третіх осіб, які відповідають його вимогам та можуть надавати споживачам супровідні послуги, пов'язані з укладенням договору про споживчий кредит. Кредитна спілка на своєму офіційному веб-сайті зобов'язана забезпечити оприлюднення, вільний доступ та своєчасне оновлення інформації про вимоги до осіб, які надають супровідні послуги, та до відповідних договорів, що приймаються кредитною спілкою у якості забезпечення за кредитом та/або укладення яких є умовою надання (подальшого обслуговування) кредиту, а також розмістити на ньому правила співпраці кредитної спілки з такими особами.

Кредитній спілці забороняється пов'язувати укладення договору про споживчий кредит з вимогою укладення договорів про надання супровідних послуг із конкретною третьою особою.

Якщо визначений Кредитною спілкою перелік третіх осіб, які можуть надавати споживачам супровідні послуги, пов'язані з укладенням договору про споживчий кредит, включає менше трьох осіб для кожного виду послуг, споживач має право самостійно обрати особу, яка може надавати споживачам відповідні супровідні послуги, серед осіб, не включених до переліку, визначеного кредитодавцем.

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

5.6.1. Після укладення договору про споживчий кредит кредитна спілка на вимогу споживача, але не частіше одного разу на місяць, у порядку та на умовах, передбачених договором про споживчий кредит, безоплатно повідомляє йому інформацію про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої кредитній спілці, а також іншу інформацію, надання якої передбачено Законом України «Про споживче кредитування», іншими актами законодавства, а також договором про споживчий кредит.

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

Пропозиції споживачу про зміни інші, ніж зміна умов договору про споживчий кредит, визначених частиною першою статті 12 Закону України «Про споживче кредитування», надаються у спосіб та строки, передбачені договором про споживчий кредит.

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

1) щодо послуги з надання споживчого кредиту:

дату повернення кредиту та процентів за ним (у разі зміни);
суму (ліміт) установленого розміру кредиту та дату її (його) установлення (у разі зміни);

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

5.7.1. Кредитна спілка розміщує на своєму офіційному веб-сайті інформацію, необхідну для отримання споживчого кредиту споживачем. Така інформація повинна містити наявні та можливі схеми кредитування у кредитодавця.

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

Кредитна спілка розміщує для зацікавлених осіб інформацію в письмовому вигляді про тарифи та умови, на яких вона надає споживчі кредити на своєму офіційному вебсайті.

5.7.2. Кредитна спілка, розміщує на власному веб-сайті, інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України.

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

1) перелік різновидів споживчих кредитів (залежно від обраних кредитною спілкою критеріїв), що надаються фінансовою установою споживачу;

2) істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту;

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

4) суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального);

5) про наявність, перелік і вартість супровідних послуг фінансової установи, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України;

6) гіперпосилання на вебсторінку фінансової установи, де розміщено умови договору та інших типових договорів про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг фінансовою установою;

7) попередження про:

можливі наслідки для споживача в разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, включаючи прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, а також розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит;

те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;

те, що фінансовій установі забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від фінансової установи або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;

те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ;

те, що фінансова установа має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;

можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;

те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;

- 8) калькулятор;
- 9) гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ;
- 10) про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (включаючи витяги з них);
- 11) відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.

Кредитна спілка надає інформацію, визначену в пп. 2 - 7 п. 5.7.4 Положення, у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту.

Кредитна спілка має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в пп. 2 - 5 п. 5.7.4 Положення.

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

5.7.4. Кредитна спілка розміщує на власному веб-сайті (на сторінці з інформацією про фінансову послугу) інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, включаючи послуги з надання мікрокредиту, згідно з додатками до ПОЛОЖЕННЯ №100.

5.7.5. Кредитна спілка розміщує на власному вебсайті інформацію, зазначену в пункті 5.7.5 Положення, як окремий документ (файл) із використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf для можливості роздрукувати та завантажити цю інформацію.

5.7.6. Кредитна спілка на власному веб-сайті розкриває інформацію про порядок розгляду фінансовою установою звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту, який має включати посилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

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

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

Кредитна спілка під час надання відповідно до ПОЛОЖЕННЯ №100 інформації про вартість супровідних послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості супровідних послуг за послугою з надання споживчого кредиту, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг. Кредитна спілка, якщо немає інформації про вартість супровідних послуг третіх осіб, що є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації має право зазначати вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами про споживчий кредит, які вже укладені кредитною спілкою за попередні три місяці, або, якщо немає цих договорів, здійснює розрахунок середньої вартості такої послуги, що пропонується щонайменше трьома постачальниками на ринку цих послуг, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

5.7.8. Кредитна спілка забезпечує відображення таких результатів розрахунків калькулятора:

- 1) для послуги з надання споживчого кредиту:
 - загальні витрати за споживчим кредитом, гривень;
 - суму платежу за розрахунковий період [включає платіж за кредитом, проценти за користування кредитом, розмір платежів за супровідні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], гривень;
 - загальну вартість кредиту для споживача, гривень;

реальну річну процентну ставку, відсотків річних;

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

5.7.10. Кредитна спілка не адресовує пропозиції невизначеному колу осіб, укласти договір (оферту) щодо надання споживчого кредиту у вигляді публічної частини договору про надання споживчого кредиту, що укладається шляхом приєднання [далі - публічна пропозиція (оферта), публічна частина договору] та не розміщує таку інформацію власному вебсайті.

5.7.11. Кредитна спілка під час інформування споживача на власному вебсайті про послугу з надання споживчого кредиту розміщує попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою.

Кредитна спілка під час розміщення попереджень відповідно до ПОЛОЖЕННЯ №100 на власному вебсайті використовує таке виділення тексту:

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

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

5.8. Інформування споживачів про споживчий кредит у рекламі

5.8.1. Достовірність реклами та іншої інформації кредитної спілки:

Кредитна спілка (інші особи від імені та/або за дорученням кредитної спілки) не здійснює поширення у будь-якій формі та у будь-який спосіб недобросовісної реклами про її діяльність у сфері фінансових послуг, фінансові послуги, які ними надаються, умови отримання таких послуг.

Недобросовісною рекламою у сфері фінансових послуг вважається:

1) реклама фінансових послуг без набуття кредитною спілкою, що їх надає, згідно вимог закону статусу фінансової установи чи без одержання нею відповідної ліцензії для провадження діяльності з надання таких послуг;

2) реклама фінансових послуг, надання яких на території України заборонено законом;

3) реклама фінансових послуг, у якій інформація про умови надання фінансових послуг відсутня або:

зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначена назва фінансової послуги, що рекламується;

оголошується більш як на 25 відсотків швидше за оголошення назви фінансової послуги, що рекламується;

зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначене найменування фінансової установи, яка надає фінансову послугу (у разі відсутності в рекламі назви фінансової послуги);

зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначений знак для товарів і послуг (торговельна марка), що використовується фінансовою установою, яка надає фінансову послугу (у разі відсутності в рекламі назви фінансової послуги та найменування фінансової установи);

зазначається у спосіб, який ускладнює її візуальне сприйняття;

4) інша реклама у сфері фінансових послуг (у тому числі реклама фінансової послуги), яка вважається недобросовісною рекламою відповідно до Закону України "Про рекламу".

Перелік ознак, які можуть свідчити, що спосіб викладення інформації про умови надання фінансових послуг ускладнює її візуальне сприйняття, визначається органом, який здійснює державне регулювання відповідного ринку фінансових послуг.

5.8.2. Реклама споживчого кредиту

Якщо в рекламі щодо надання споживчого кредиту зазначається процентна ставка чи будь-які дані, що стосуються загальних витрат за споживчим кредитом, така реклама додатково до вимог, встановлених законодавством про рекламу, повинна містити стандартну інформацію.

У стандартній інформації визначається:

- 1) максимальна сума, на яку може бути виданий кредит;
- 2) реальна річна процентна ставка;
- 3) максимальний строк, на який видається кредит;

Стандартна інформація повинна бути зрозумілою і точною. Якщо стандартна інформація викладається в письмовому вигляді, вона наводиться однаковим шрифтом та відображається в основному тексті реклами.

У рекламі щодо надання споживчого кредиту забороняється зазначати, що споживчий кредит може надаватися без документального підтвердження кредитоспроможності споживача (позичальника) або що кредит є безпроцентним чи надається під нуль процентів, іншу аналогічну за змістом та сутністю інформацію.

5.8.3. Кредитна спілка здійснює інформування споживача в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства України про рекламу, споживче кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг, кредитна спілка має право на власний розсуд використовувати попередження в рекламі про можливі наслідки для споживача в разі користування послугою з надання споживчого кредиту.

Кредитна спілка під час інформування споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами не надає інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.

Ознаками, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне сприйняття, є використання:

- 1) приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (включаючи абрєвіатури), розміщених поруч, якщо такі способи виділення тексту реклами в сукупності становлять 40 та більше відсотків від загальної(го) площі/обсягу реклами;
- 2) кольорів тексту реклами, загальна кількість яких становить більше трьох;
- 3) стилю цифр іншого, ніж арабські;
- 4) відстані між рядками тексту реклами, яка менша 120 відсотків від кегля шрифту;
- 5) відстані між літерами тексту реклами, яка менша за товщину обведення цифр і літер або більша за ширину однієї літери цього тексту;
- 6) пропорційного співвідношення між висотою великих і малих літер тексту реклами іншого, ніж 3:2;
- 7) побудови геометричних фігур із рядків тексту реклами;
- 8) розміщення тексту реклами на полях рекламної площини;
- 9) фону тексту реклами, колір якого є однаковим з кольором тексту реклами, або використання як фону для тексту малюнків, фотографій або інших аналогічних зображень.

5.9. Надання (розкриття) іншої інформації споживачу.

5.9.1. Кредитна спілка розкриває клієнтам (в тому числі споживачам) визначену законодавством інформацію про умови та порядок її діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті кредитної спілки. Така інформація, зокрема, включає:

- 1) перелік послуг, що надаються фінансовою установою, порядок та умови їх надання;
- 2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
- 3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

На вимогу клієнта кредитна спілка зобов'язана в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

1) відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік керівників фінансової установи;

3) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

Перед укладенням договору про надання фінансових послуг Кредитна спілка, повідомляє клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті кредитної спілки, про:

1) особу, яка надає фінансові послуги:

а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти кредитної спілки, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);

в) відомості про державну реєстрацію кредитної спілки;

г) інформацію щодо включення кредитної спілки до відповідного державного реєстру фінансових установ;

г) інформацію щодо наявності в кредитної спілки, права на надання відповідної фінансової послуги;

д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо кредитної спілки;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) договір про надання фінансових послуг:

а) наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг;

б) строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;

в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);

г) наявність у клієнта 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;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;

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

Інформація, що надається кредитною спілкою клієнту, забезпечує правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

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

5.9.3. Кредитна спілка також розкриває шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власних веб-сайтах (веб-сторінках) в обсязі та порядку, встановленому Національним банком України, таку інформацію:

1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження фінансової установи;

2) перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою;

3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за фінансовою установою);

4) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу фінансової установи;

5) відомості про відокремлені підрозділи фінансової установи;

6) відомості про ліцензії та дозволи, видані фінансовій установі;

7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;

- 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації фінансової установи;
- 9) рішення про ліквідацію фінансової установи;
- 10) іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

Кредитна спілка забезпечує доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) відповідно до п.5.9.3 Положення, не менше ніж за останні три роки.

5.9.4.Кредитна спілка розкриває на всіх власних вебсайтах , а також у місцях надання послуг клієнтам інформацію, передбачену в частинах першій та другій статті 12, частинах першій та четвертій статті 12¹ Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», в обсязі та порядку, визначених у Положенні про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженому Постановою Правління Національного банку України від 05.11.2021 № 114.

5.10. Порядок розгляду кредитною спілкою звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту

Кредитна спілка здійснює розгляд звернень (скарг) споживачів у порядку та строки, визначені Законом України «Про звернення громадян». Звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається споживачем на особистому прийомі безпосередньо у кредитній спілці або за телефоном кредитної спілки.

Споживач фінансових послуг може звернутися до кредитної спілки зі зверненням (скаргою) наступним способом:

1) електронне звернення: nadiyaark@ukr.net (за потреби можна додати супровідні матеріали);

2) письмове звернення: вул. Хрещатик, буд.16, м. Київ, 01001;

3) за телефоном головного офісу: +38 (095) 174-62-07 ;

4) графік роботи: щоденно з понеділка по п'ятницю з 08:30 до 17:00 години, субота, неділя вихідні дні, обідня перерва з 13.00 до 13.30 години.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. Звернення споживача без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Кредитна спілка надає відповідь на звернення (скарги) споживачів, в тому числі за бажанням споживача, шляхом: усної відповіді; письмової відповіді, направленої на зазначену споживачем адресу електронної пошти; письмової відповіді, направленої (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) на зазначену споживачем поштовою адресою. Відповідь на звернення (скарги) споживачів надається кредитною спілкою у максимально короткий строк, але не більше строку, визначеного статтею 20 Закону України «Про звернення громадян». Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів.

У випадку, якщо відповідь на звернення (скаргу) споживача не надано в установлений термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила споживача, споживач має право подати (надіслати) звернення, що стосуються діяльності кредитної спілки до Національного банку України (<https://bank.gov.ua/>) шляхом:

- онлайн-форма на вебсайті НБУ ;

- для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua (заповніть і надішліть форму та за потреби додайте супровідні матеріали, але розмір вкладення – не більше 10 МБ);
- для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601;
- для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601 — телефон: 0 800 505 240 (пн-чт 9:00 – 18:00, пт 9:00 – 16:45);
- для запису на особистий прийом заповніть [онлайн-форму](#) або зателефонуйте за номерами: [0 800 505 240](tel:0800505240) або [+380 44 298 65 55](tel:+380442986555). Громадська приймальня: просп. Науки, 7, корп. 1.
- розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку — посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>).