

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Рішенням одноособового учасника
ТОВ «ФК «ФІНОФІС»
№ 17 від 21 березня 2025 року
Директор ТОВ «ФК «ФІНОФІС»

_____ **ПУСТОВОЙТ Г.В.**

ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА
надання фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у
кредит ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФІНОФІС»

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	3
3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	5
4. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	9
5. ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ МІЖ ТОВАРИСТВОМ ТА КЛІЄНТОМ З ПИТАНЬ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	10
6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	11

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Внутрішні правила надання фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит (далі – *Правила*) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФІНОФІС» (далі – Товариство) є внутрішнім документом, який визначає порядок і вимоги щодо надання Товариством фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит.

1.2. Дані Правила розроблені Товариством з урахуванням вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, Статуту Товариства, а також внутрішніх документів Товариства, які регулюють питання провадження діяльності з надання фінансових послуг.

1.3. Товариство здійснює свою діяльність на підставі ліцензії фінансової компанії з правом надання таких видів фінансових послуг: надання коштів та банківських металів у кредит.

1.4. Ці Правила включають:

1.4.1. порядок надання фінансових послуг;

1.4.2. вимоги до аутсорсерів ключових функцій (за умови передачі ключової функції / ключових функцій на аутсорсинг) визначені п.1.8. з урахуванням особливостей;

1.4.3. строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових послуг;

1.4.4. порядок врегулювання спорів між Товариством та клієнтом з питань здійснення діяльності Товариства.

1.5. Ці Правила не розглядають загальний порядок формування документів за касовими операціями Товариства.

1.6. У разі невідповідності окремих вимог Правил нормам чинного законодавства України та нормативно-правовим актам Національного банку України, в тому числі у зв'язку із внесенням змін та доповнень до них, Товариство керується цими Правилами у частині, що не суперечить чинному законодавству України та діючим нормативно-правовим актам Національного банку України.

1.7. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма працівниками Товариства, які задіяні в процесі надання фінансових послуг.

1.8. Вимоги до аутсорсерів ключових функцій (за умови передачі ключової функції / ключових функцій на аутсорсинг) наразі відсутні, оскільки Товариство не використовує послуги аутсорсу.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. Терміни у цих Правилах та документах, пов'язаних із наданням фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит вживаються у наступних значеннях:

2.1.1. Акцепт/акцептування – прийняття Позичальником пропозиції (Оферти) Товариства укласти Договір позики шляхом власноручного підписання або шляхом проставлення кваліфікованого електронного підпису.

2.1.2. Ануїтет – відповідна схема кредитування (повернення Позики) при якій, платежі із повернення Позики та сплати процентів за користування нею здійснюються Позичальником рівними сумами і через рівні проміжки часу згідно із графіком платежів.

2.1.3. Ануїтетний платіж – це платіж із повернення Позики та процентів за користування нею шляхом внесення рівних частин суми Позики через рівні проміжки часу згідно із Графіком платежів.

2.1.4. Верифікація – заходи, що вживаються суб'єктом первинного фінансового моніторингу з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі отриманих суб'єктом первинного фінансового моніторингу ідентифікаційних даних та/або з метою підтвердження даних, що дають змогу встановити кінцевих бенефіціарних власників чи їх відсутність. Під час проведення верифікації Товариство керується ризик-орієнтованим

підходом, дотримуючись вимог та обмежень, установлених чинним в Україні законодавством. Результатом здійснення верифікації має бути однозначне встановлення особи клієнта, впевненість у тому, що отримані ідентифікаційні дані належать клієнту, переконання в тому, що клієнт не є самозванцем, а дійсно є особою, якою він/вона назвався/назвалася.

2.1.5. Договір фінансового кредиту – договір, згідно умов якого Товариство зобов’язується надати грошові кошти (кредит) Клієнту у розмірі та на умовах, встановлених договором, а Клієнт обов’язується повернути кредит та сплатити проценти, такими договорами є зокрема Кредитний договір та Договір позики.

2.1.6. Кваліфікований електронний підпис - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

2.1.7. Клієнт – юридична особа або фізична особа, яка отримує фінансову послугу і є позичальником за відповідним договором позики або договором фінансового кредиту.

2.1.8. Клієнт-споживач – Клієнт, який є фізичною особою, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити фінансову послугу з надання позики в тому числі на умовах фінансового кредиту у Товариства для особистих потреб, безпосередньо не пов’язаних з підприємницькою діяльністю або з виконанням обов’язків найманого працівника.

2.1.9. Веб-сайт Товариства – це сукупність логічно зв’язаної гіпертекстової інформації, оформленої у вигляді окремих сторінок і доступної в мережі Інтернет, що використовується Товариством для публікації визначеної законом інформації про Товариство та про фінансові послуги Товариства. Офіційний Веб-сайт Товариства розміщений за адресою: <https://finofis.com.ua> і не використовується для надання фінансових послуг споживачам. Наведений веб-сайт Товариства містить актуальну і повну, згідно чинного законодавства інформацію для споживачів фінансових послуг.

2.1.10. Заборгованість – сума грошових коштів, що складаються з суми отриманої Позичальником Позики, процентів за користування нею, передбачених договором комісій та нарахованих штрафних санкцій.

2.1.11. Електронний документ – будь-який документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа (в т.ч. Договір фінансового кредиту, додаткові угоди, паспорти кредитного продукту тощо).

2.1.12. Електронний підпис – електронні дані, які додаються Товариством до інших електронних даних або логічно з ними пов’язуються і використовуються Товариством як підпис.

2.1.13. Електронний договір (договір в електронному вигляді) – домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов’язків та оформлена в електронній формі.

2.1.14. Публічна оферта – адресована необмеженому колу визначених у Публічній оферті осіб публічна пропозиція (у розумінні ст. ст. 641, 644 Цивільного кодексу України) укласти договір про надання кредиту, що є невід’ємною частиною такого договору разом з індивідуальною частиною.

2.1.15. Прострочена заборгованість – заборгованість не погашена Клієнтом у визначений кредитним договором строк.

2.1.16. Індивідуальна пропозиція (оферта) укладення договору про надання кредиту (скорочено – Індивідуальна оферта) – електронний документ, сформований Товариством в ІТС, що містить пропозицію Товариства, направлену окремо визначеному Клієнту, укласти договір про надання кредиту на підставі обраних Клієнтом конкретних умов кредиту. Індивідуальна пропозиція (оферта) формується у вигляді індивідуальної частини Договору, містить істотні умови Договору з окремим Клієнтом, акцепт Публічної оферти і є невід’ємною частиною Договору з Клієнтом з моменту її підписання.

2.1.17. Позика (кредит) – грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Товариством Позичальнику у користування в розмірі та на умовах, визначених Договором фінансового кредиту й цими Правилами, та яку Позичальник зобов’язується повернути в зазначений в Договорі позики строк, сплативши при цьому проценти за користування нею.

2.1.18. Проценти (плата за користування кредитом) – винагорода Кредитодавця у грошовій формі, що сплачується Позичальником за користування Кредитом. У відповідності до обраних Позичальником умов кредитування серед запропонованих Кредитодавцем, може включати проценти за користування кредитом, одноразову комісію при укладенні Договору, щомісячні фіксовані комісії за весь строк користування кредитом.

2.1.19. Реєстрація – процес надання Позичальником даних та/або документів на Сайті Товариства з метою встановлення ділових відносин між Товариством та Позичальником, який передбачає заповнення певних полів з метою ідентифікації/верифікації особи Позичальника та подальшої взаємодії та який включає надання даних платіжних карток, надання електронних копій необхідних документів та зображень підтвердження ознайомлення з Електронними документами шляхом обміну електронними повідомленнями з Товариством тощо.

2.1.20. Строк Позики – період часу, на який Позичальник отримує суму Позики у користування відповідно до умов кредитного договору.

2.1.21. Електронна пошта Клієнта – адреса електронної скриньки (e-mail) Клієнта вказана Клієнтом в його Заявці, яка використовується для направлення Клієнту повідомлень, та може бути використана для направлення одноразового ідентифікатора для підписання Договору.

2.2. Товариство здійснює надання коштів та банківських металів у кредит на підставі ліцензії на діяльність фінансової компанії з правом надання фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит, шляхом укладення договорів згідно із Законом України «Про споживче кредитування» з метою отримання кредитних продуктів Товариства, різновиди та умови надання яких розміщено на сайті Товариства.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Відносини з надання фінансових послуг з надання коштів у кредит між Товариством та Клієнтами визначаються на договірних засадах, шляхом укладання кредитного договору, який містить визначені законодавством умови, обов’язкові для такого виду договорів.

3.2. Кредитний договір може укладатися як у паперовій формі, так і у формі електронного документу (електронний договір/договір в електронному вигляді).

3.3. Строк користування позикою (кредитом) розраховується з моменту отримання Клієнтом коштів, або зарахування їх на рахунок Клієнта до повного погашення кредиту та процентів за користування.

3.4. Кредитний договір укладається на визначений відповідним договором строк, із забезпеченням, або без забезпечення; короткострокові та довгострокові, споживчі, та для використання в підприємницькій діяльності.

3.5. Рішення про укладення Кредитного договору приймається уповноваженою відповідальною особою або спеціально уповноваженим органом Товариства на підставі відповідної письмової заяви або Заявки Клієнта, аналізу доданих документів та фінансового стану Клієнта.

3.6. Для укладення Кредитного договору Товариство має право витребувати у Клієнта наступні документи (або їх належним чином засвідчені копії):

якщо Клієнтом є юридична особа:

- установчі документи, визначені законодавством для цієї юридичної особи;

- виписка або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (за умови, що Клієнт – резидент України);
- документи, що підтверджують повноваження керівника, або іншого представника (наказ, протокол загальних зборів учасників Клієнта (рішення учасника), довіреність на представника тощо);
- паспорт представника, або документ, що його заміняє;
- інформацію про предмет діяльності Клієнта;
- інформацію про структуру власності Клієнта, з визначенням кінцевих бенефіціарних власників;
- інші документи на вимогу Товариства.

якщо Клієнтом є фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності:

- паспорт, або документ, що його заміняє;
- довідка про присвоєння реєстраційного номеру облікової картки платника податків (не надається у випадку, якщо Клієнтом надано паспорт, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків України чи відмітку органу Державної податкової служби України з реєстраційним номером облікової картки платника податків);
- виписка або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- інші документи на вимогу Товариства.

якщо Клієнтом є фізична особа:

- паспорт, або документ, що його заміняє;
- довідка про присвоєння реєстраційного номеру облікової картки платника податків (не надається у випадку, якщо Клієнтом пред'явлено паспорт, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків України чи відмітку органу Державної податкової служби України з реєстраційним номером облікової картки платника податків);
- унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності).
- інші документи, на вимогу Товариства.

3.7. Товариство, як суб'єкт первинного фінансового моніторингу до укладення кредитного договору та встановлення ділових відносин з Клієнтом здійснює всі необхідні дії, спрямовані на виконання вимог законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, в тому числі здійснює заходи належної перевірки Клієнта, в тому числі Клієнт повинен пройти верифікацію засобами, що використовуються Товариством. Відмова Клієнта від проходження верифікації чи не надання інформації та документів необхідних для проведення верифікації має наслідком відмову Товариства від встановлення ділових відносин з Клієнтом та відмову від надання йому кредиту.

3.8. Товариство приймає рішення про надання чи відмову у наданні Позики після обробки персональних даних Позичальника, які були надані до Заявки, та на підставі додаткової інформації, наданої Позичальником у процесі верифікації чи отриманої Товариством з відкритих джерел.

3.9. Після схвалення чи відхилення Заявки Клієнта на видачу Кредиту, Клієнту на електронну пошту та/або зареєстрований ним номер телефону надходить повідомлення про прийняте рішення. Товариство не несе відповідальності за затримку в доставці повідомлень Клієнту. Клієнт погоджується з тим, що Товариство може використовувати надані ним дані щодо його адреси, телефонних номерів, адреси електронної пошти тощо з метою обміну повідомленнями, кореспонденцією та інформацією. Клієнт доручає Товариству відправляти кореспонденцію, в тому числі листи у відповідь на звернення, скарги, вимоги Позичальника, на адресу реєстрації/проживання Позичальника та його електронну пошту, зазначені у кредитному договорі.

3.10. При прийнятті Товариством позитивного рішення щодо Заявки Клієнта, між Товариством і Клієнтом укладається (підписується) Кредитний договір в порядку і на умовах, передбачених цими Правилами та чинним законодавством України.

3.11. До укладання (підписання) Кредитного договору, Клієнту надається можливість вивчити умови Кредитного договору, включаючи усі його суттєві умови (у т.ч. які встановлюють детальний опис сукупної вартості кредиту) шляхом ознайомлення з текстом кредитного договору, Паспортом позики, вивчення цих Правил тощо.

3.12. Якщо кредитний договір укладається з Клієнтом на умовах споживчого кредиту, Товариство зобов'язане дотримуватися чинного законодавства при укладенні відповідного договору, зокрема Товариство розміщує на своєму офіційному веб-сайті інформацію, необхідну для отримання споживчого кредиту споживачем. Вказана інформація містить наявні та можливі схеми кредитування (кредитні продукти) у Товаристві.

3.13. Клієнт перед укладенням договору про надання кредиту має самостійно ознайомитися з такою інформацією для прийняття усвідомленого рішення.

3.14. Перед укладенням з Клієнтом кредитного договору, на який поширюються вимоги Закону України "Про споживче кредитування", йому обов'язково надається у встановленій вказаним Законом формі інформація про:

- найменування та місцезнаходження Товариства, реквізити ліцензії;
- тип кредиту;
- суму кредиту, строк кредитування, мету отримання та спосіб надання кредиту;
- тип процентної ставки (фіксована, змінювана), порядок її обчислення, зміни, а у випадку застосування індексів розрахунку змінюваної ставки, вказати такі індекси;
- види забезпечення за кредитом, необхідність проведення оцінки предмет забезпечення за кредитом та про те, за чий рахунок така оцінка проводиться;
- реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту для Клієнта-споживача на дату надання інформації виходячи з обраних Клієнтом-споживачем умов кредитування. Якщо Товариство пропонує різні способи надання кредиту, надана Клієнту-споживачу інформація має містити застереження про те, що використання інших способів надання кредиту може мати наслідком застосування іншої реальної річної процентної ставки. Якщо платежі за послуги Товариства, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, є періодичними, надана Клієнту-споживачу інформація має містити застереження про те, що витрати на такі послуги можуть змінюватися протягом строку дії договору фінансового кредиту;
- необхідність укладення договорів щодо супровідних послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання кредиту, перелік осіб, які Товариство визначило для надання відповідних послуг (за наявності), а також орієнтовна вартість таких послуг. У разі відсутності у Товариства інформації про вартість певної супровідної послуги, що надаватиметься Клієнту-споживачу третьою особою та є обов'язковою для отримання кредиту, орієнтовна вартість такої послуги

визначається за аналогічними, вже укладеними Товариством договорами про споживчий кредит за попередні три місяці, або у разі відсутності таких договорів за середньою вартістю такої послуги, визначеною Товариством за результатами аналізу вартості послуг, що пропонуються щонайменше трьома постачальниками на ринку таких послуг;

- порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування 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);
- попередження про наслідки прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються при невиконанні зобов'язання за договором фінансового кредиту;
- порядок та умови відмови від надання та одержання кредиту;
- порядок дострокового повернення кредиту;
- у разі укладення договору фінансового кредиту у формі кредитування рахунку – відомості про те, що від Клієнта-споживача може вимагатися повне повернення суми кредиту в будь-який час,
- строк попередження про таку вимогу.

3.15. Клієнт за укладеним кредитним договором, на який поширюються вимоги Закону України "Про споживче кредитування", має право протягом чотирнадцяти календарних днів відкликати свою згоду на укладення відповідного договору без пояснення причин (за винятком випадків, передбачених чинним законодавством). Перебіг цього строку розпочинається з моменту передачі Клієнту-споживачу примірника укладеного договору.

3.16. Відкликання згоди оформлюється письмовим повідомленням, яке Клієнт зобов'язаний подати особисто чи через уповноваженого представника або надіслати Товариству до закінчення відповідного строку.

3.17. З відкликанням згоди на укладення договору Клієнт-споживач повинен одночасно повернути Товариству кошти, одержані згідно з договором. Клієнт-споживач також сплачує проценти за період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення в повному обсязі.

3.18. Клієнт-споживач не зобов'язаний сплачувати будь-які інші збори у зв'язку з відкликанням згоди. Товариство зобов'язане повернути Клієнту-споживачу отримані від Клієнта -Споживача кошти поза межами процентів за фактичне користування кредитом за договором не пізніше, ніж протягом семи днів. За кожний день затримки повернення Клієнту-споживачу коштів, сплачених ним згідно з договором про надання споживчого кредиту понад установлений строк (сім днів), Клієнту-споживачу виплачується неустойка в розмірі одного відсотка суми, належної до повернення Товариством.

3.19. Кредитний договір є укладеним з моменту зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта, якщо інше не встановлене договором.

3.20. Кредитний договір укладається в письмовій формі та в формі, що відповідно до чинного законодавства України прирівнюється до письмової (в електронній формі з урахуванням спеціальних вимог чинного законодавства (Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг", Закон України "Про електронну комерцію").

3.21. Розмір процентів та порядок їх сплати за договором позики (фінансового кредиту) визначаються залежно від кредитного ризику, наданого забезпечення, попиту і пропозицій, які склалися на кредитному ринку, строку користування, розміру облікової ставки та інших факторів.

3.22. Товариство не має права в односторонньому порядку змінювати умови договору позики (фінансового кредиту) за винятком випадків, встановлених законом.

3.23. Товариство не має права вимагати дострокового погашення несплаченої частини боргу кредитним договором та розривати в односторонньому порядку такий договір у разі незгоди Клієнта із пропозицією Товариства збільшити процентну ставку або інший платіж, передбачений таким договором, або графіком погашення боргу.

3.24. Товариство має право відмовитися від надання Клієнту фінансового кредиту або позики. Клієнт має право відмовитися від одержання фінансового кредиту або позики.

3.25. Розрахунки за договорами між Товариством та Клієнтом здійснюється у національній валюті України – гривні.

3.26. Бухгалтерський та податковий облік операцій з надання фінансових послуг на Товаристві здійснюється відповідно до законодавства України.

3.27. Товариство при наданні коштів кредит дотримується вимог законодавства щодо готівкових розрахунків, установлених законодавством України.

3.28. Товариство запроваджує систему внутрішнього контролю, адекватну характеру та масштабу її діяльності, метою якої є перевірка того, що операції здійснюються лише у суворій відповідності до чинного законодавства, статуту Товариства, цих Правил та наявних внутрішніх регламентуючих документів.

3.29. Контроль за наданням фінансової послуги здійснює директор Товариства та/або призначений наказом директора відповідальний працівник Товариства, який повинен мати відповідний фаховий рівень згідно з вимогами законодавства України, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг.

3.30. Ступінь відповідальності посадових осіб та працівників Товариства встановлюється відповідно до укладених з ними трудових договорів, посадових інструкцій, затверджених керівництвом Товариства, та згідно вимог чинного законодавства України.

4. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Усі дані, документи та інформація щодо надання фінансових послуг, зберігаються Товариством протягом строку встановлення ділових відносин між Товариством та клієнтом та виконання сторонами всіх зобов'язань за договором, а також в період протягом 5 (п'яти) наступних років після виконання сторонами всіх зобов'язань, припинення зобов'язань за договором або інший строк, якщо такий передбачений законодавством України.

4.2. Зберігання інформації про клієнтів Товариства, укладені договори та інші документи, які пов'язані з наданням фінансових послуг, забезпечується шляхом адміністрування відповідних відомостей в обліковій системі Товариства, що функціонує в електронному вигляді.

4.3. Товариство веде такий облік в електронному вигляді з обов'язковою можливістю роздрукування інформації на будь-який момент, а також забезпечує можливість відновлення втраченої інформації в разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

4.4. З метою забезпечення зберігання договорів та інших документів, які пов'язані з наданням послуги Товариство має облікову та реєструючу систему договорів.

4.5. Реєстрація договорів та інших документів, які пов'язані з наданням Товариством фінансових послуг здійснюється шляхом ведення фінансовою компанією журналу обліку укладених і виконаних договорів (далі - журнал обліку), якій містить картки обліку по кожному договору (далі - картка обліку).

4.6. Журнал обліку ведеться в хронологічному порядку та має містити таку інформацію: а) номер запису за порядком; б) дату і номер укладеного договору; в) повне найменування клієнта; г) код ЄДРПОУ (для юридичних осіб), або реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб-підприємців); д) розмір

фінансового активу в грошовому виразі згідно з умовами договору про надання фінансових послуг та дата зарахування (перерахування) фінансового активу на поточний рахунок фінансової установи; е) дату закінчення строку дії договору (дата анулювання або припинення дії договору).

4.7. У разі необхідності Товариство може доповнити журнал обліку додатковою інформацією.

4.8. Журнал обліку ведеться Товариством в електронній формі з забезпеченням можливості розкриття інформації відповідно до законодавства України. Товариство зобов'язане забезпечити зберігання електронної форми журналу таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

4.9. Договори та інша пов'язана з ними документація зберігаються протягом п'яти років після припинення зобов'язань за договором. Додатки до договору (у разі наявності) зберігаються разом з відповідними договорами.

4.10. Доступ до договорів та пов'язаної з ними документації наявний лише у осіб, наділених на це правом згідно затвердженої посадової інструкції на відповідну займану посаду.

4.11. Клієнти мають доступ до укладених ними договорів та додатків до них, а також іншої інформації за кредитом.

4.12. Клієнтам забезпечується право доступу до інформації щодо діяльності Товариства у обсязі, передбаченому чинним законодавством.

5. ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ МІЖ ТОВАРИСТВОМ ТА КЛІЄНТОМ З ПИТАНЬ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

5.1. Взаємодія з клієнтом та розгляд звернень клієнтів щодо виникнення спірних питань здійснюється відповідно до затвердженого в Товаристві Порядку взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

5.2. Врегулювання спорів між Клієнтом та Товариством з питань надання фінансових послуг відбувається за згодою сторін.

5.3. При відсутності згоди – спори між Товариством і клієнтом розглядаються в судовому порядку згідно чинного законодавства України.

5.4. У разі виникнення будь-якої спірної ситуації, пов'язаної із наданням фінансової послуги, клієнт повідомляє Товариство шляхом:

5.4.1. телефонного дзвінку на «гарячу лінію» Товариства: +38 96 214-82-99;

5.4.2. надсилання скарги або звернення на офіційно зареєстровану електронну пошту Товариства: support@finofis.com.ua;

5.4.3. звернення через сайт Товариства: <https://finofis.com.ua>;

5.4.4. надання письмової заяви за місцезнаходженням Товариства в довільній формі засобами поштового зв'язку (простим або рекомендованим, або з оголошеною цінністю листом/листівкою (поштовою карткою), кур'єром за місцезнаходженням Товариства: 08131, Київська обл., Києво-Святошинський район, село Софіївська Борщагівка, вул. Мала кільцева, буд. 4-А, прим. 20. Звернення повинно бути підписано клієнтом із зазначенням дати. Заява клієнта реєструється у встановленому порядку. Товариство, на підставі отриманої письмової заяви клієнта, вживає усіх можливих заходів щодо врегулювання спірного питання, яке виникло, і письмово повідомляє клієнта про результат розгляду його заяви.

5.5. Інформація для клієнта щодо звернень розміщується у доступному місці, в якій вказується:

5.5.1. контактна інформація Товариства (із зазначенням місцезнаходження, номера телефону або телефону «гарячої лінії», адреси електронної пошти, посилання на інтернет-сторінку Товариства) для направлення (подання) звернень клієнтів до Товариства;

5.5.2. контактна інформація Національного банку України (із зазначенням місцезнаходження, номера телефону універсальної «гарячої лінії», адреси електронної пошти, посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України) для направлення (подання) звернень клієнтів Товариства до Національного банку України.

5.6. Підставою для врегулювання спорів між Товариством та клієнтом з питань здійснення валютно-обмінної операції є розрахунковий документ РРО/ПРРО, визначений чинним законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та який може бути використаний під час урегулювання спірних питань.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Ці Правила набувають чинності з дати затвердження у Товаристві (вищим органом управління Товариства) та діють до їх скасування або прийняття нового внутрішнього документу, який регулює аналогічні питання, у встановленому законодавством та внутрішніми нормативними документами Товариства порядку.

6.2. Зміни та доповнення до цих Правил оформлюються додатком або шляхом підготовки нової редакції Правил та затверджуються відповідно до встановленого порядку у Товаристві. Прийняття нової редакції Правил автоматично призводить до припинення дії попереднього документа.

6.3. У разі невідповідності будь-якої частини цих Правил законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, зокрема, у зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів, ці Правила будуть діяти лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України.

6.4. Дія цих Правил припиняється з моменту прийняття відповідного рішення у Товаристві.

6.5. Всі питання, не врегульовані цими Правилами, вирішуються у порядку, передбаченому іншими внутрішніми документами Товариства та на підставі законодавства України.

6.6. Правила мають переглядатися за потреби. В ході перегляду Правила оцінюються на предмет відповідності законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, ризиковим стандартам, внутрішнім документам/розпорядчим документам Товариства.

6.7. Правила зберігаються і надаються таким чином, щоб бути доступними для працівників, які надалі будуть мати право користуватися ними.