

[ТОВ "ЛАКІ КРЕДИТ"](#)  
[ідентифікаційний код юридичної особи 43968299](#)  
[Україна, 04116, м. Київ, вулиця Митрофана Довнар-Запольського, будинок 5, офіс 221](#)  
[Телефон: +38 \(097\) 615 3423 Електронна пошта: lucky-credit@i.ua або 43968299@mail.gov.ua](#)  
[IBAN UA14307350000026508001151001, найменування банку: АТ «КОНКОРД», МФО банку: 307350](#)



---

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**  
**Директор**  
**ТОВ «ЛАКІ КРЕДИТ»**  
Наказ №01-05/01/2022  
від «05» січня 2022 року

\_\_\_\_\_ Мітін А.О.

**ПОРЯДОК**  
**інформування споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування**  
**ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«ЛАКІ КРЕДИТ»**

## ЗМІСТ

<b>1. Загальні положення</b>	<b>3</b>
<b>2. Загальні вимоги інформування споживача щодо фінансових послуг</b>	<b>4</b>
<b>3. Порядок інформування споживачів шляхом розміщення інформації на веб-сайті Товариства</b>	<b>5</b>
<b>4. Порядок інформування споживачів шляхом поширення реклами</b>	<b>8</b>
<b>5. Прикінцеві положення</b>	<b>9</b>
Додаток 1 Технічні вимоги щодо викладення інформації для споживачів	<b>10</b>

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. **Порядок інформування споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАКІ КРЕДИТ»** (далі – *Порядок*) є внутрішнім документом ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАКІ КРЕДИТ» (надалі – *Товариство*), що розроблений з метою визначення єдиних правил інформаційного забезпечення споживачів – клієнтів стосовно діяльності Товариства та надання фінансових послуг, зокрема послуг споживчого кредитування. Порядок розроблений та затверджений з метою виконання вимог законодавства України стосовно споживчого кредитування та діяльності небанківських фінансових установ.

1.2. Порядок є внутрішнім документом, дотримання вимог якого є обов'язковим для працівників всіх структурних підрозділів ТОВ «ЛАКІ КРЕДИТ».

1.3. При розробці цього Порядку була використана **така нормативна база зовнішнього та внутрішнього походження:**

№	Найменування документа:
1.	Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III (із змінами та доповненнями);
2.	Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 №1023-XII (із змінами та доповненнями);
3.	Закон України «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 № 1734-VII (зі змінами та доповненнями)
4.	Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затверджене постановою Правління НБУ від 05.10.2021 №100 (далі – <i>Положення про інформацію щодо споживчого кредитування</i> );
5.	Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затверджене постановою Правління Національного банку України від 05.11.2021 № 114 (далі – <i>Положення про розкриття інформації</i> )
6.	СТАТУТ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАКІ КРЕДИТ» (далі – <i>Статут</i> )
7.	Правила надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАКІ КРЕДИТ» (далі – <i>Правила Товариства</i> ).

1.4. У межах застосування Порядку нижченаведені **терміни та скорочення (аббревіатури)** вживаються у такому значенні:

- 1) **Вебсайт** – інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям <https://luckycredit.org/>, яка є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства.
- 2) **Електронне повідомлення** - інформація, представлена в електронній формі, надана однією зі сторін іншій з використанням спеціальних форм Веб-сайту, електронної пошти (email), смс-повідомлень (SMS), (Viber, Telegram та ін.) та/або засобів зв'язку у соціальних мережах (Facebook та ін.).
- 3) **Кредит (Споживчий кредит)** – грошові кошти, що отримані Клієнтом від Товариства, в національній валюті України – гривні, в погодженій сторонами сумі, на умовах повернення, строковості, платності, цільового використання та інших умовах передбачених Кредитним договором. Споживчий кредит надається Споживачу на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з

підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

- 4) **Кредитний договір** – укладений між Товариством та Клієнтом в письмовій (електронній) формі договір, разом з усіма додатками та додатковими угодами (додатковими договорами), що передбачає надання Товариством Клієнту Кредиту.
- 5) **Споживач** – фізична особа, яка має намір укласти Кредитний договір (отримати фінансову послугу споживчого кредитування) або уклала з Товариством Кредитний договір (користується фінансовими послугами Товариства);

Терміни, визначення та скорочення, не визначені у цьому пункті, вживаються у значеннях, наведених далі за текстом Порядку, а у разі відсутності такого визначення – відповідно до законодавства та/або внутрішніх документів Товариства. Якщо визначення в інших внутрішніх документах Товариства відрізняються від визначень, наведених у цьому Порядку, для цілей тлумачення Порядку превалюють значення, наведені у тексті цього Порядку.

1.5. Порядок набирає чинності з дати його затвердження, якщо інше не вказано в Порядку та підлягає опублікуванню на Веб-сайті Товариства не пізніше наступного робочого дня після дати набрання ними чинності із зазначенням такої дати та діє до дати набрання чинності Порядку в новій редакції.

## **2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧА ЩОДО ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

2.1. Товариство зобов'язане розкривати на всіх власних веб-сайтах інформацію, передбачену в частинах першій та другій статті 12, частинах першій та четвертій статті 12-1 Закону про фінансові послуги, в обсязі та порядку, визначених нормативно-правовими актами Національного банку України.

2.2. Товариство розкриває на власному Веб-сайті інформацію щодо себе, умов та порядку діяльності, включно щодо фінансових послуг, які ним надаються Споживачу, якщо інше не встановлено законодавством України, у мінімальному обсязі та порядку, визначених нормативно-правовими актами Національного банку України.

2.3. Товариство несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, яка надається під час інформування Споживача. Товариство забезпечує повноту та зрозумілість цієї інформації.

2.4. Товариство здійснює інформування Споживача з дотриманням вимог законодавства України про мови.

2.5. Товариство здійснює інформування Споживача в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства про рекламу та споживче кредитування.

2.6. Товариство не має права під час інформування Споживача поширювати неправдиву інформацію про діяльність Товариства у сфері фінансових послуг.

2.7. Товариство використовує рекомендації або посилання на рекомендації третіх осіб із зазначенням джерела отримання такої інформації. При цьому, Товариство використовує інформації третіх осіб (результатів досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних) за умови розкриття Споживачу інформації 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).

2.8. Товариство 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* відповідно до п. 3.6.7 цього Порядку та з урахуванням технічних вимог, зазначених у

Додатку 1 до цього Порядку. При цьому, Товариство залишає за собою право на власний розсуд використовувати додаткові попередження про можливі наслідки для клієнта в разі користування послугою з надання споживчого кредиту.

2.9. Товариство під час інформування клієнта розміщує інформацію про дві та більше послуги з надання споживчого кредиту одного різновиду виду поряд, зазначивши в однаковий спосіб істотні характеристики цих послуг.

2.10. Товариство має право використовувати примітки для уточнення інформації, що надається під час інформування Споживача.

2.11. Інформація в примітках не може містити істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій. Технічні вимоги щодо приміток наведені у Додатку 1 до Порядку.

2.12. Товариство здійснює інформування Споживачів про послугу з надання споживчого Кредиту шляхом:

- розміщення обов'язкової інформації на Вебсайті;
- поширення реклами Товариства;
- шляхом відправлення повідомлень на обраний за згодою зі Споживачем канал для комунікацій (уключаючи смс-інформування, месенджер, електронну пошту, телефонний дзвінок) під час користування Споживачем послугою споживчого кредиту.

2.13. Канали інформування узгоджуються між Товариством та Споживачем шляхом зазначення відповідних норм та умов у Кредитному договорі. Споживач зобов'язаний надати актуальні та достовірні дані Товариству для визначення найефективнішого та найбільш зручного каналу комунікації.

2.14. У випадку, якщо Споживач свідомо не користується обраним каналом комунікації з Товариством або ігнорує надходження інформації (уникає спілкування) до нього, Споживач, як особа яка усвідомлює та бажає настання певних обставин несе усі ризики, пов'язані з неотриманням інформації/несвоєчасним отриманням інформації, передбаченої Кредитним договором та/або чинним законодавством та усі наслідки пов'язані з цим.

2.15. Товариство інформує Споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту шляхом відправлення на обраний за згодою зі споживачем канал для комунікацій (відповідно до умов Кредитного договору) *про необхідність здійснення платежів за кредитом, про їх суму, процентну ставку, програми лояльності тощо.*

2.16. Товариство під час поширення (розкриття) інформації Споживачу про умови послуги з надання споживчого кредиту в будь-якій формі та в будь-який спосіб 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.

### **3. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ РОЗМІЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ НА ВЕБСАЙТІ ТОВАРИСТВА**

3.1. Товариство забезпечує належну та безперебійну роботу власного Вебсайту.

3.2. Товариство розміщує інформацію на власному Вебсайті державною мовою. Одночасно допускається розміщення інформації іншою мовою (іншими мовами).

3.3. Товариство забезпечує вільний доступ будь-якій особі до інформації, яка підлягає розкриттю відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку на Вебсайті. Така інформація є доступна відвідувачам Вебсайту Товариства цілодобово, безкоштовно, без справляння плати за доступ до інформації, ознайомлення з інформацією чи інше її використання.

3.4. Товариство розкриває обов'язкову інформацію стосовно діяльності та надання

фінансових послуг, зокрема послуг з надання споживчого кредиту, шляхом розміщення такої інформації на головній (початковій) сторінці власного Вебсайту в розділі “Розкриття інформації”<sup>1</sup> або шляхом розміщення на головній (початковій) сторінці власного Вебсайту посилання на розділи Вебсайту, що містять зазначену інформацію та сторінки з інформацією про фінансові послуги (послуги з надання споживчого кредиту).

3.5. Інформація, розкрита Товариством на власному Вебсайті відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку, повинна залишатися в публічному доступі протягом усього строку її чинності та не менше строку, визначеного законодавством України, а щодо умов надання фінансових послуг - не менше строку дії договорів про надання фінансових послуг, у яких передбачені такі умови.

3.6. Товариство під час розміщення на власному Вебсайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої визначеної законодавством України інформації, розкриває наступну інформацію:

3.6.1. **Перелік різновидів споживчих кредитів** (залежно від обраних Товариством критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв), що надаються Товариством споживачу;

3.6.2. **Істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту.**

Розрахунки в Істотних характеристиках послуги з надання споживчого кредиту базуються на припущенні, що договори залишаються дійсним протягом погодженого строку та, що Товариство і Споживач виконають свої обов'язки на умовах та у строки, визначені таким Договором. Файли складені за формою відповідно до **Положення про інформацію щодо споживчого кредитування**;

3.6.3. **Програму лояльності (за наявності)**, умови отримання акційних та інших аналогічних за змістом пропозицій, які надають Споживачу право отримання кредиту на умовах інших ніж на звичайні (стандартні) умови, що доступні для інших споживачів, які не мають окремих індивідуальних знижок стандартної процентної ставки, включаючи термін їх дії;

3.6.4. **Суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий Кредит** (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення, до максимального);

3.6.5. **Інформацію про наявність, перелік і вартість супровідних послуг Товариства**, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України (за наявності такої інформації);

3.6.6. **Гіперпосилання на вебсторінку Вебсайту Товариства**, де розміщено примірний Кредитний договір та Правила надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, інші внутрішні документи Товариства, розміщення яких визначено вимогами чинного законодавства;

3.6.7. **Попередження Споживача** 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

---

<sup>1</sup> Окремий розділ відповідно до вимог цього Порядку розміщується Товариством на Вебсайті не пізніше строків, визначених Положенням про розкриття інформації. До зазначених строків Товариство розміщує обов'язкову інформацію відповідно до діючої на Вебсайті структури розділів

може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі;

- те, що Товариству забороняється вимагати від Споживача придбання будь-яких товарів чи послуг Товариства 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 Товариство має право вносити зміни до укладених зі споживачами Кредитних договорів 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;
- те, що ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/ строку кредитування/ строку дії Кредитного договору здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні;
- додаткові попередження та/або інформацію щодо послуг надання споживчого кредиту на розсуд Товариства.

#### 3.6.8. **Калькулятор<sup>2</sup>**;

- для порівняння загальних витрат або доходів за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням додаткових та супутніх послуг Товариства, кредитних посередників і третіх осіб, включно з податками та зборами з урахуванням вимог законодавства України;
- Товариство зобов'язане 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.

#### 3.6.9. **Гіперпосилання** на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ:

- сторінка офіційного Інтернет-представництва НБУ, на якій розміщено інструменти пошуку небанківських установ: <https://bank.gov.ua/ua/supervision/split/registers-lists>;
- сторінка офіційного Інтернет-представництва НБУ, на якій розміщено інструменти пошуку в Комплексній інформаційній системі Національного банку України, які надають можливість пошуку інформації в Державному реєстрі фінансових установ: <https://kis.bank.gov.ua/>

#### 3.6.10. **Інформацію про порядок обробки і захисту персональних даних споживачів** (включаючи витяги з них);

#### 3.6.11. **Відомості про можливість та умови дострокового розірвання Кредитного договору**, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.

#### 3.7. Товариство надає інформацію, визначену в [пунктах 3.6.2 – 3.6.7](#) Порядку у **розрізі кожного різновиду споживчого кредиту**.

#### 3.8. Товариство має право використовувати приклади під час розміщення інформації,

---

<sup>2</sup> Інформація про калькулятор відповідно до вимог цього Порядку розміщується Товариством на Веб-сайті не пізніше строків, визначених Положенням про інформацію щодо споживчого кредитування

визначеної в [пунктах 3.6.2 – 3.6.5. Порядку](#).

3.9. Інформація про те, що ініціювання Споживачем строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання) / строку кредитування/ строку дії договору про споживчий кредит здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для Споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають змінам, розміщується Товариством в Особистому кабінеті.

3.10. Додатково Товариство розміщує на власному Вебсайті (на сторінці з інформацією про фінансову послугу)

3.10.1. **порядок розгляду Товариством звернень (скарг) споживачів** щодо послуги споживчого кредиту, який включає посилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

3.11. Пропозицію, адресовану невизначеному колу осіб, укласти договір (оферту) про встановлення ділових відносин з метою надання фінансових послуг у вигляді публічного договору, що укладається шляхом приєднання (акцептування) (далі – **Публічна пропозиція**) Товариство **не здійснює**.

3.12. Внесення змін до інформації, яка підлягає розкриттю відповідно до вимог законодавства шляхом її розміщення на Вебсайті, включаючи у формі окремих документів, оформляється шляхом її викладення в новій редакції із зазначенням дати, з якої набирають чинності такі зміни.

#### **4. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ ПОШИРЕННЯ РЕКЛАМИ**

4.1. Товариство має право здійснювати інформування Споживача, в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства України про рекламу, споживче кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

4.2. Товариству забороняється під час інформування споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.

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

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



4.4. Товариство має право на власний розсуд використовувати попередження в рекламі про можливі наслідки для споживача в разі користування послугою з надання споживчого кредиту.

4.5. Товариство визначає істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту для розміщення в рекламі з урахуванням вимог цього Порядку, законодавства про споживче кредитування та про рекламу.

4.6. Товариство в разі використання в рекламі 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. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

5.1. Цей Порядок набуває чинності з дати затвердження його наказом Директора Товариства.

5.2. Зміни та доповнення до цього Порядку можуть бути внесені шляхом їх затвердження наказом Директора Товариства.

5.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

5.4. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Вебсайті Товариства відповідно до вимог Положення про інформацію щодо споживчого кредитування.

Додаток 1  
до Порядку інформування  
споживачів щодо надання послуг  
споживчого кредитування  
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАКІ  
КРЕДИТ»

**Технічні вимоги щодо викладення інформації для споживачів**

	<b>Вид інформації/ документа</b>	<b>Технічні вимоги</b>
<b>1.</b>	<b>Примітки для уточнення інформації</b> , що надається під час інформування Споживача. Інформація в примітках не може містити істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій.	Гарнітура, колір і розмір шрифту такої примітки повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору та розміру шрифту тексту інформування споживача про умови надання споживчого кредиту.
<b>2.</b>	<b>Попередження</b> про можливі наслідки згідно із законодавством України для споживачів у разі користування послуг з надання споживчих кредитів	Використовується наступне виділення тексту: 1) зазначення тексту в рамці та 2) напівжирний шрифт, гарнітура та розмір якого ідентичні гарнітурі та розміру шрифту тексту інформування споживача про умови надання послуги споживчого кредиту.
<b>3.</b>	<b>Істотні характеристики</b> послуги споживчого кредиту, включаючи послуги з надання мікрокредиту, згідно з <a href="#">додатками 1 - 4</a> до Положення про інформацію щодо споживчого кредитування	Істотні характеристики послуги споживчого кредиту розміщуються 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.