

# Меморандум відповідальних учасників ринку небанківського споживчого кредитування

## Преамбула

Цей Меморандум засвідчує намір у консолідації зусиль учасників фінансового ринку щодо формування високих стандартів відповідального кредитування, управління ризиками та дотримання вимог фінансового моніторингу. Учасники визнають важливість прозорості діяльності, захисту прав споживачів, підвищення довіри до фінансових установ та запобігання використанню фінансових послуг у незаконних цілях. Учасники погоджуються діяти добросовісно, відповідально та відповідно до найкращих міжнародних практик, сприяючи фінансовій стабільності та сталому розвитку ринку небанківського кредитування України.

Метою цього Меморандуму є встановлення узгоджених принципів, підходів та мінімальних стандартів діяльності фінансових установ для:

- підвищення якості оцінки кредитоспроможності клієнтів та мінімізації кредитних, операційних, комплаєнс- і репутаційних ризиків;
- запобігання участі фінансових установ у схемах відмивання коштів, фінансування тероризму, шахрайстві та інших зловживаннях;
- забезпечення прозорості та відповідності діяльності регуляторним вимогам і міжнародним стандартам, зокрема суворого дотримання встановлених законодавчих обмежень щодо максимальної денної процентної ставки та недопущення маніпулятивних практик її формування;
- зміцнення культури відповідального кредитування та впровадження високих етичних стандартів у взаємодії з клієнтами;
- підтримки фінансової інклюзії, розширення доступу населення до безпечних і якісних фінансових послуг;
- розвитку технологічних рішень для підвищення ефективності KYC/AML-процедур, моніторингу ризиків та запобігання шахрайству;
- сприяння стабільності, добросовісності та конкурентоспроможності фінансового сектору України.

**Для досягнення задекларованої мети фінансові компанії - учасники Меморандуму погоджуються:**

**Щодо оцінки кредитоспроможності та заходів з управління ризиками:**

➤ забезпечувати прозорість інформації, своєчасність надання та технологічного обміну даними, у тому числі інтеграція з державними реєстрами, БКІ та іншими платформами з метою підвищення якості даних про клієнтів та точності оцінки кредитоспроможності;

➤ впроваджувати технології протидії шахрайству (Anti-Fraud), включаючи поведінкові моделі, автоматичне блокування підозрілих транзакцій, а також інтеграцію із зовнішніми антифрод-платформами;

➤ впроваджувати ефективні механізми контролю та управління ризиками для підвищення фінансової стабільності кредиторів, включаючи кредитні, репутаційні, операційні, санкційні, комплаєнс-ризиками, ризики шахрайства, кібер ризики та ризики безпеки;

➤ налагоджувати внутрішні системи контролю та процедури, що забезпечують дотримання принципів відповідального кредитування, включаючи проведення KYC/AML-процедур, аналіз кредитоспроможності, перевірку наявності у санкційних списках, а також у переліках осіб, пов'язаних з терористичною діяльністю, встановлення приналежності до категорії PEPs, моніторингу підозрілих операцій та регулярний перегляд внутрішніх політик;

➤ забезпечувати регулярне навчання своїх співробітників принципам відповідального кредитування, включаючи тренінги з дотримання вимог щодо етичної взаємодії з клієнтами, вимог фінансового моніторингу, захисту персональних даних, виявлення ознак шахрайства, а також регулярних тестувань працівників на підтвердження рівня отриманих знань;

➤ впроваджувати системи постійного моніторингу ризиків, включаючи автоматизовані інструменти для виявлення індикаторів підозрілих фінансових операцій/підозрілої діяльності, кредитного шахрайства та порушень внутрішніх політик і процедур;

➤ зміцнювати ризик-культуру серед співробітників, що спрямована на відповідальне прийняття рішень, розуміння ризиків діяльності фінансової установи, дотримання правил доброчесності та нульової толерантності до порушень;

➤ використовувати скорингові моделі та автоматизовані алгоритми для оцінки ризику шахрайських дій, у тому числі на основі історичних даних клієнта;

➤ виконувати вимогу щодо заборони надання кредитів клієнтам внесеним до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або

участь в азартних іграх, якщо у зазначеному Реєстрі міститься інформація про використання такими особами кредитних коштів для внесення ставок;

➤ здійснювати всі можливі дії з метою впровадження методів верифікації клієнтів, які здійснюються з використанням найбільш надійних та захищених джерел даних, зокрема інформації, отриманої через ДП “ДІЯ”:

➤ забезпечення можливості підключення (доєднання) учасників ринку споживчого кредитування до роботи з ДП “ДІЯ”, як надійного та повного методу верифікації клієнтів;

➤ використання автоматизованих процедур КУС, які передбачають отримання електронних документів клієнтів через ДП “ДІЯ”;

➤ за можливості інтегрувати дані отримані через ДП “ДІЯ” до внутрішніх систем моніторингу для підвищення ефективності контролю та управління ризиками.

### **Щодо належної перевірки клієнта та встановлення з клієнтом ділових відносин:**

➤ цифровізація процесів фінансового моніторингу, зокрема автоматизація КУС, використання алгоритмів для виявлення підозрілих операцій, інтеграція з державними та міжнародними санкційними списками, системами перевірки ризиків;

➤ суворе дотримання чинного законодавства України та міжнародних стандартів у сфері фінансових послуг включаючи вимоги Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», рекомендацій НБУ, FATF та інших нормативних актів, що регулюють діяльність фінансових установ;

➤ при здійсненні належної перевірки клієнтів забезпечувати перевірку чинності (дійсності) та актуальності наданих клієнтом ідентифікаційних документів (зокрема паспортів);

➤ оновлення внутрішньої нормативної документації з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення відповідно до змін законодавства, міжнародних стандартів та регуляторних рекомендацій, забезпечення своєчасної адаптації політик, процедур, методик;

➤ використовувати механізми блокування та/або додаткової перевірки підозрілих операцій з подальшим повідомленням спеціально уповноваженого органу з питань фінансового моніторингу про них;

➤ вживати заходи щодо протидії використанню кредитів для азартних ігор. Зокрема, шляхом врахування індикаторів, які вказують на потенційно типову поведінкову модель для гравців азартних ігор:

- отримання/погашення кредитів у нічний час (зокрема з 00:00 до 05:00);
- систематичне швидке отримання та погашення кредитів у великих обсягах;
- багаторазові запити на отримання кредиту протягом доби;

➤ боротьба з використанням у схемах “фінансових мулів” та шахрайськими схемами шляхом впровадження підходів щодо аналізу індикаторів, які можуть свідчити про подібні дії:

- системне занадто швидке погашення кредиту - одразу після отримання або протягом того самого робочого дня, без наявного економічного обґрунтування;
- здійснення погашення клієнтами кредитів з використанням значної кількості електронних платіжних засобів, в тому числі, з приналежністю окремих електронних платіжних засобів третім особам.

#### **Щодо умов кредитування:**

➤ не застосовувати юридичні конструкції, які дають можливість формально обходити вимоги Закону про споживче кредитування в частині дотримання максимального розміру денної процентної ставки, зокрема встановлювати графіки платежів, які стимулюють дострокове погашення кредитів або погіршення умов кредитування після спливу певного часу;

➤ приводити строки кредитування у відповідність до реально обґрунтованих періодів, не встановлюючи строки, що суттєво перевищують фактичний строк користування;

➤ протидіяти використанню кредитних продуктів у схемах, в тому числі через встановлення, крім процентної складової, комісії за видачу кредиту;

➤ удосконалювати внутрішні політики та процедури щодо надання фінансових послуг відповідно до принципів відповідального кредитування.

#### **Щодо фінансової інклюзії:**

➤ сприяння навчальним ініціативам, які допомагають розвивати навички управління особистими фінансами, фінансового планування та запобігатимуть ймовірності залучення клієнтів у незаконні схеми щодо ВК/ФТ, зокрема шляхом інформування клієнтів про типові ризики та шляхи їх уникнення;

➤ сприяння впровадженню сучасних технологій та цифрових рішень для полегшення доступу до фінансових послуг, включаючи мобільні застосунки, особисті кабінети, ідентифікацію та верифікацію, електронні договори та інші інструменти, що забезпечують швидкість, доступність та зручність при отриманні фінансових послуг для клієнта;

➤ сприяння підвищенню ефективності обслуговування клієнтів за допомогою автоматизації та технологічного розвитку, зокрема впровадження чат-ботів, автоматизованих систем підтримки, інтелектуальних платформ звернень;

➤ створення інноваційних продуктів та сервісів, таких як гнучкі кредитні ліміти, миттєві рішення, персоналізовані пропозиції;

➤ розроблення ефективної системи розгляду і реагування на скарги позичальників;

➤ уникнення нав'язування непотрібних фінансових послуг або продуктів, шляхом забезпечення прозорості умов надання послуг, надання повної та достовірної інформації перед укладенням договору, включаючи загальні витрати за кредитом (можливі додаткові платежі), строки, ризики та наслідки прострочення виконання зобов'язань;

➤ неухильно дотримуватись прав захищених категорій споживачів та етичних вимог, особливо під час роботи з особами з інвалідністю, військовослужбовцями та ветеранами, малозабезпеченими, літніми людьми, вразливими верствами населення, а також – забезпечення коректного підходу у випадках вразливого стану позичальника;

➤ підтримання відповідальності клієнта за власні фінансові рішення, шляхом впровадження механізмів нагадування про строки платежів, інформування про зміни умов договору, доступних інструментів реструктуризації боргу;

➤ дотримання ризик-орієнтованого підходу, та оцінки платоспроможності клієнта, із встановлення і підтримання якісного зв'язку із ними та з дотриманням основних принципів:

- якісно надавати послуги, для чого в тому числі розширювати знання проблем і потреб клієнтів і способи їх вирішення;
- постійно працювати над корпоративною культурою відповідального кредитування;
- сприяти встановленню довгострокових відносин та постійного вивчення карти шляху клієнта до та протягом дії кредитного договору;
- за зверненнями клієнтів надавати їм підтримку та консультації у разі виникнення фінансових труднощів;
- пропонувати програми реструктуризації заборгованості для клієнтів, які зіткнулися з тимчасовими фінансовими труднощами;
- створювати можливість доступу до фінансових послуг для внутрішньо переміщених осіб, малозабезпечених громадян, мешканців віддалених регіонів, осіб з обмеженими можливостями та всіх інших, хто потребуватиме;

➤ сприяти вирішенню спорів з позичальниками шляхом переговорів, медіації та інших добросовісних процедур досудового врегулювання, спрямованих на досягнення взаємовигідного рішення. Вживати заходів для мінімізації судових спорів, надавати клієнтам зрозумілу та повну інформацію щодо умов договору, графіку платежів, можливості реструктуризації та пільгових умов, а також – встановлювати внутрішні механізми контролю якості обслуговування та фіксації всіх звернень клієнтів для забезпечення прозорості та відповідності;

➤ співпрацювати з відповідальними колекторськими компаніями, які дотримуються законодавства України, етичних стандартів, правил захисту прав споживачів та принципів відповідального стягнення боргів;

➤ учасники погоджуються брати активну участь і підтримувати державні ініціативи та програми у напрямках фінансової інклюзії, реінтеграції ветеранів, кредитування військовослужбовців та обслуговування інших захищених категорій споживачів.

### **Щодо інших питань господарської діяльності:**

➤ забезпечити підвищення якості та достовірності фінансової звітності, зокрема шляхом коректної фіксації даних у бухгалтерському та управлінському обліку. Це включає чітке відображення строків видачі та погашення заборгованості, своєчасне оновлення інформації про зміни у звітних файлах та дотримання всіх встановлених контролів і правил розрахунку при заповненні даних про доходи, витрати та фінансові результати. Окрему увагу приділяти належному формуванню резервів під очікувані кредитні збитки відповідно до МСФЗ, забезпечуючи, щоб їх обсяг адекватно відображав оцінку ризиків дефолту та впливав на коректне визначення простроченої заборгованості;

➤ використовувати кращі практики контролю, звітності та корпоративного управління для забезпечення прозорості діяльності фінансових установ, дотримання принципів повноти та достовірності інформації, яка надається регулятору;

➤ утримуватись від практик, що можуть бути спрямовані на мінімізацію бази оподаткування фінансових компаній, зокрема шляхом використання агресивного податкового планування, непрозорих політик резервування та списання, здійснення відступлення кредитної заборгованості зі значним дисконтом відносно до ринкових пропозицій, а також через формування завищених витрат на рекламу та залучення кредитних ресурсів;

➤ встановлювати заробітні плати персоналу на рівні, не нижчому за заробітну плату по відповідному регіону;

➤ не допускати управління та володіння небанківськими фінансовими установами в Україні громадянами країни-агресора, а також особами,

та готові брати участь у ініціативах зі зміцнення культури відповідального кредитування та розвитку фінансового сектору України.

Дата підписання: 07 квітня 2026 р.

Місце підписання: IQ Business Center, вулиця Болсуновська, 13-15, зал Quorum, 3 поверх.

**Підписи:**

1. Асоціація українських банків - президент: Дубас Андрій
2. Українська асоціація фінтех та інноваційних компаній - голова правління Дюк Ростислав
3. ТОВ "СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР" - директор: Холод Олександр
4. ТОВ "КредитКаса" - директор: Резуев Євген
5. ТОВ "АВЕНТУС УКРАЇНА" - директор: Довгаль Володимир
6. ТОВ "ГАМА АПГРЕЙД" - представник: Жимайлов Євгеній
7. ТОВ "Манівео Швидка фінансова допомога" - директор: Сінченко Сергій
8. ТОВ "ФК "КРЕДІПЛЮС" - представник: Буханцова Юлія
9. ТОВ "ОПТИМАЛЬНІ КРЕДИТИ" - директор: Дубовий Владислав
10. ТОВ "ФК "НОВІ КРЕДИТИ" - директор: Соловей Тамара
11. ТОВ "СЛОН КРЕДИТ" - директор: Рохманійко Микола
12. ТОВ "СТАР ФАЙНЕНС ГРУП" - директор: Кононенко Єгор
13. ТОВ "ЛІНЕУРА УКРАЇНА" - представник: Зінюк Андрій
14. ТОВ "МІЛОАН" - представник: Коршиков Сергій
15. ТОВ "БІЗНЕС ПОЗИКА" - директор: Тимошук Руслан
16. ТОВ "СЕЛФІ КРЕДИТ" - директор: Купин Максим
17. ТОВ "1 БЕЗПЕЧНЕ АГЕНТСТВО НЕОБХІДНИХ КРЕДИТІВ" - директор: Білан Владислав
18. ТОВ "ФК «Фінмар» - представник: Вінік Катерина
19. ТОВ "МУЛЬТІКРЕДИТ" - представник: Сироваткина Ірина
20. ТОВ "Новапей Кредит" - директор: Гривко Богдан

