

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Рішенням Загальних зборів учасників
ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЕКСПО-КАПІТАЛ»
Протокол № 01/2024 від 16.05.2024

Директор _____ Л.О. Наумова

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ З ФАКТОРИНГУ

**ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЕКСПО-КАПІТАЛ»

(НОВА РЕДАКЦІЯ)

м. Київ, 2024

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЕКСПО-КАПІТАЛ» (надалі Товариство або Фактор) у своїй діяльності при здійсненні факторингу дотримується цих Правил надання послуг з факторингу в Товаристві (далі - Правила), що регулюють порядок надання фінансових послуг.

Ці Правила розроблені у відповідності до Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів, що регулюють провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг, а саме надання послуг з факторингу.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Вимоги, визначені Правилами, поширюються, у разі їх існування, на відокремлені підрозділи (філії, відділення, тощо) та структурні підрозділи Товариства.

1.2. Відповідальність за організацію діяльності Товариства зі здійсненням факторингових операцій несе директор Товариства відповідно до Статуту та законодавства України.

1.3. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:

1.3.1. **Боржник** – фізична особа або суб'єкт господарювання, який має боргові грошові зобов'язання перед Клієнтом.

1.3.2. **Клієнт** – юридична або фізична особа, яка є суб'єктом підприємницької діяльності, та відступає або зобов'язується відступити Фактору право грошової вимоги до третьої особи (Боржника) на умовах договору про надання послуг з факторингу.

1.3.3. **Фактор** – Товариство, яке відповідно до договору факторингу передає або зобов'язується передати грошові кошти в розпорядження другої сторони (Клієнта) за плату, а Клієнт відступає або зобов'язується відступити Факторові своє право грошової вимоги до третьої особи (Боржника).

1.3.4. **Фінансові послуги факторингу** – це сукупність таких операцій з фінансовими активами (крім цінних паперів та похідних цінних паперів):

1) фінансування клієнтів – суб'єктів господарювання, які уклали договір, з якого випливає право грошової вимоги;

2) набуття відступленого права грошової вимоги, у тому числі права вимоги, яке виникне в майбутньому, до боржників за договором, на якому базується таке відступлення;

3) отримання плати за користування грошовими коштами, наданими у розпорядження клієнта, у тому числі шляхом дисконтування суми боргу, розподілу відсотків, винагороди, якщо інший спосіб оплати не передбачено договором, на якому базується відступлення.

1.3.5. **Договір про надання послуг з факторингу (Договір факторингу)** – договір, що укладається між Клієнтом та Фактором, та передбачає фінансування під відступлене право грошової вимоги, відповідно до якої одна сторона (Фактор) передає або зобов'язується передати грошові кошти в розпорядження другої сторони (Клієнта) за плату, а Клієнт відступає або зобов'язується відступити Факторові своє право грошової вимоги до третьої особи (Боржника).

1.3.6. **Предмет договору факторингу (Вимога)** – право грошової вимоги, строк платежу за якою настав (наявна вимога), а також право вимоги, яке виникне в майбутньому (майбутня вимога), на підставі цивільно-правового договору між Клієнтом та Боржником.

1.3.7. **Відповідальний працівник Фактора** – працівник, що перебуває з Товариством в трудових відносинах та на якого безпосередньо, згідно наказу Директора Товариства, покладається оформлення Договору факторингу.

1.3.8. **Дійсність грошової вимоги** – полягає у тому, що на момент відступлення Клієнтом свого права грошової вимоги Клієнт згідно чинного законодавства України має право на відступлення

свого права грошової вимоги і йому (Клієнту) не відомі обставини, внаслідок яких Боржник має право не виконувати вимогу.

1.3.9. Органом, уповноваженим ухвалювати рішення про укладення Договору факторингу (Уповноважений орган) є Директор Товариства з урахуванням його повноважень, визначених Статутом Товариства.

2. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ ФАКТОРИНГУ З КЛІЄНТАМИ

2.1. Надання Товариством фінансової послуги факторингу регламентується на підставі Договору факторингу, що укладається тільки в письмовій формі та яким визначаються взаємні зобов'язання та відповідальність сторін, що не можуть змінюватися в односторонньому порядку без згоди обох сторін.

2.2. Рішення про укладення Договору факторингу приймається уповноваженим органом на підставі Заяви, поданої Клієнтом та аналізу предмету Договору факторингу.

2.3. Строк прийняття рішення про укладення Договору факторингу не може перевищувати 20 робочих днів, але, у випадку складності предмету Договору факторингу та в залежності від суми Договору факторингу, може бути збільшений за рішенням Директора.

2.4. Рішення про укладення Договору факторингу приймається на підставі наступних документів:

- звернення Клієнта;
- документів, що підтверджують право вимоги;
- розрахунку заборгованості.

2.5. Клієнти – юридичні особи, суб'єкти підприємницької діяльності для розгляду їх звернення подають наступні документи (належним чином засвідчені копії):

- копії засновницьких документів та опису про їх реєстрацію;
- копію виписки або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- документи (наказ та/або рішення Загальних Зборів), що підтверджують повноваження керівника;
- документи, що підтверджують право вимоги;
- розрахунок заборгованості.
- інші документи на вимогу Фактора.

2.6. Клієнти – фізичні особи-суб'єкти підприємницької діяльності для розгляду їх заяви подають наступні документи (належним чином засвідчені копії):

- копію виписки або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- документи, що підтверджують право вимоги;
- розрахунок заборгованості.
- інші необхідні документи на вимогу Фактора.

2.7. Оформлення Договору факторингу на підставі прийнятого рішення уповноваженого органу здійснює відповідальний працівник Товариства, який призначається наказом директора Товариства.

2.8. Договір факторингу, якщо інше не передбачено законом, повинен містити:

2.8.1. назву документа;

2.8.2. найменування, адресу та реквізити сторін;

2.8.3. прізвище, ім'я і по батькові фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності, яка отримує фінансові послуги, та її адресу;

2.8.4. відомості щодо Боржника чи Боржників;

2.8.5. найменування фінансової операції (Факторинг);

2.8.6. розмір фінансового активу, зазначений в грошовому виразі, строки його внесення та умови взаєморозрахунків;

2.8.7. строк дії договору;

- 2.8.8. порядок зміни та припинення дії договору;
- 2.8.9. права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання чи неналежне виконання умові договору;
- 2.8.10. підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 7 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", надана клієнту;
- 2.8.11. підписи та реквізити сторін;
- 2.8.12. інші умови за згодою сторін.
- 2.9. Договір факторингу є дійсним незалежно від наявності домовленості між Клієнтом та Боржником про заборону відступати право грошової вимоги, або щодо його обмеження.
- 2.10. Клієнт відповідає за дійсність грошової вимоги, право якої відступається і яка пред'явлена до виконання Фактором, якщо інше не встановлено Договором факторингу. Після відступлення права грошової вимоги Фактор здійснює її стягнення у власних інтересах та під власними ризиками.
- 2.11. Фактор несе ризик невиконання або неналежного виконання Боржником грошової вимоги самостійно, якщо інше не встановлено Договором факторингу.
- 2.12. Фактор для надання фінансової послуги факторингу за Договором факторингу може використовувати як власні кошти, так і кошти, отримані у кредит.
- 2.13. Договір факторингу є оплатним. Фактор може отримувати плату за користування грошовими коштами, наданими у розпорядження Клієнта, у тому числі, шляхом дисконтування суми боргу, розподілу відсотків, винагороди та іншим способом, визначеним у Договорі факторингу.
- 2.14. Боржник зобов'язаний здійснити платіж Факторові за умови, належного повідомлення про факт відступлення та особу Нового кредитора. У разі несплати Боржником грошової суми у терміни, передбачені угодою між Клієнтом та Боржником, Фактор має право на звернення стягнення на предмет застави у разі її наявності.
- 2.14.1. У разі, якщо предметом факторингу виступає відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, Клієнт зобов'язується протягом 10 робочих днів з дати відступлення права його вимоги повідомити Боржників у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та який передбачений договором про споживчий кредит, про укладення Договору факторингу та про передачу персональних даних боржників, повідомити, що платіж на користь Фактора є належним, а також надати інформацію про особу Фактора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Фактор, у свою чергу, погоджується, що зазначений обов'язок зберігається за Фактором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.
- 2.15. У випадку, коли відсутнє повідомлення про відступлення права грошової вимоги Фактору, Боржник має право вимагати від Фактора надання йому в розумний строк доказів того, що відступлення права грошової вимоги Фактору справді мало місце. Якщо Фактор не виконає цього обов'язку, Боржник має право здійснити платіж Клієнту на виконання свого обов'язку перед ним.
- 2.16. Операції факторингу здійснюються відповідно до чинного законодавства України.
- 2.17. Строк передачі грошових коштів в розпорядження Клієнта визначається відповідно до умов Договору факторингу.

3. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ ФАКТОРИНГУ ТА ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ

- 3.1. Договори факторингу з часу підписання (укладання) і до передачі їх в архів Товариства зберігаються за місцем їх формування в справах. Загальний строк зберігання договорів факторингу складає 5 років від закінчення строку їх дії або 5 років від моменту їх розірвання.
- 3.2. Метою забезпечення збереженості договорів справи повинні перебувати у спеціально

відведених для цієї мети приміщеннях, у шафах і столах, що зачиняються.

3.3. Документи, створені в електронному вигляді, зберігаються у захищеному вигляді (з шифруванням) на сервері, визначеному Товариством.

3.4. Видача договорів (їх копій) у тимчасове користування стороннім особам та установам здійснюється з дозволу керівництва Товариства. На видану справу заводиться картка-замінник справи та/або робиться запис у відповідному журналі, у якій зазначається підрозділ Товариства, яким було укладено договір, номер договору, дата його укладання, а також кому справа видана, дата її повернення. Передбачаються графи для підписів про одержання і прийняття справи.

3.5. Вилучення документа із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення договору допускається з дозволу керівництва Товариства з обов'язковим залишенням у справі засвідченої копії договору.

3.6. Договори факторингу групуються у справи після закінчення діловодного року. Справи постійного і тривалого строків зберігання підлягають такому оформленню: підшивання в обкладинку з твердого картону, нумерація аркушів у справі, складання підсумкового напису, складання (у разі потреби) внутрішнього опису документів, оформлення обкладинки справи.

3.7. Договори тимчасового зберігання, сформовані у справи, не підшиваються, аркуші не нумеруються, уточнення елементів оформлення обкладинки не проводиться.

3.8. Визначення документів для знищення і складання провадиться після підготовки описів справ постійного і тривалого зберігання за цей же період, акти про виділення документів для знищення, що не підлягають зберіганню, розглядаються керівництвом Товариства одночасно з описами справ.

4. ПОРЯДОК ОБЛІКУ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Товариство здійснює реєстрацію Договорів факторингу шляхом ведення журналу обліку укладених і виконаних договорів про надання фінансових послуг та карток обліку укладених та виконаних договорів, які повинні містити інформацію, необхідну для ведення бухгалтерського обліку відповідних фінансово-господарських операцій.

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.

4.2. Товариство має право вести журнал обліку укладених і виконаних договорів у хронологічному порядку (окремо за кожним видом послуг) з зазначенням такої інформації:

а) номер запису за порядком;

б) дату і номер укладеного Договору факторингу в хронологічному порядку;

в) найменування юридичної особи (прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-підприємця) - споживача фінансових послуг;

г) ідентифікаційний код юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи - споживача фінансових послуг (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті, - серія та номер паспорта);

г) розмір фінансового активу в грошовому виразі згідно з умовами Договору факторингу та дату зарахування (перерахування) фінансового активу на поточний рахунок Товариства;

д) дату закінчення строку дії Договору факторингу (дату анулювання або припинення дії Договору факторингу).

4.3. У разі необхідності Товариство може доповнити журнал обліку укладених та виконаних договорів додатковою інформацією.

4.4. Товариство має право вести внутрішні картки обліку укладених та виконаних Договорів факторингу мають містити:

а) номер картки;

- б) дату укладення та строк дії Договору факторингу;
 - в) найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи - споживача фінансових послуг;
 - г) ідентифікаційний код юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи - споживача фінансових послуг (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті, - серія та номер паспорта);
 - г) вид фінансового активу, який є предметом Договору факторингу;
 - д) відомості про отримані (видані) грошові кошти та/або фінансові активи, а саме:
 - дату отримання (видачі) грошових коштів та/або фінансових активів;
 - суму грошових коштів та/або розмір фінансових активів згідно з Договором факторингу;
 - суму винагороди;
 - суму інших нарахувань згідно з умовами Договору факторингу;
 - загальну суму та/або розмір фінансових активів, одержаних на дату заповнення картки.
- Допускається ведення карток обліку договорів факторингу в іншій довільній формі та/або в електронному вигляді але у будь-якому випадку з можливістю технічного роздрукування та/або формування звіту за періодами.

5. ПОРЯДОК ДОСТУПУ КЛІЄНТІВ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ПОСЛУГ З ФАКТОРИНГУ

5.1. Порядок доступу до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг, а саме надання фінансових операцій з факторингу та особливості системи захисту інформації визначається окремими внутрішніми документами Товариства, які затверджуються у порядку, встановленому Статутом Товариства.

5.2. Клієнту забезпечується право доступу до інформації щодо діяльності Товариства. Уповноважені посадові особи зобов'язані на вимогу клієнта надати наступну інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності Товариства та її стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників Товариства та відокремлених підрозділів Товариства;
- перелік послуг, що надаються Товариством;
- ціну/тарифи фінансових послуг;
- іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право па отримання якої закріплено в законодавстві України.

5.3. Посадові особи та працівники Товариства забезпечують конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить його комерційну або професійну таємницю.

5.4. Доступ та використання документів та іншої інформації в паперовому вигляді та електронному вигляді в Товаристві здійснюється відповідно до наступного порядку:

5.4.1. Окремі документи Товариства використовуються в роботі лише тих структурних підрозділів Товариства, які уповноважені здійснювати користування такими документами відповідно до своїх функціональних (службових) обов'язків на підставі відповідних статутних документів Товариства та відповідно до своїх службових обов'язків;

5.4.2. До документів з обмеженим доступом відносяться наступні документи, які не підлягають опублікуванню та публічному поширенню:

- Протоколи засідань загальних зборів;
- Рішення посадової особи про надання фінансової послуги;
- Звітність до органів державної влади за винятком інформації, яка підлягає опублікуванню, відповідно до вимог чинного законодавства;
- Договори з клієнтами Товариства та їх особові справи;
- Кадрові документи;
- Вхідна та вихідна кореспонденція Товариства;
- Документи по фінансовому моніторингу відповідно до окремих внутрішніх положень і

документів Товариства.

5.4.3. Документи з обмеженим доступом, що зберігаються в Товаристві, видаються виконавцем для тимчасового користування тільки у приміщенні Товариства. Документи Товариства з обмеженим доступом надаються у тимчасове користування тільки з дозволу директора Товариства. На видану справу заводиться картка-замінник, у якій визначається номер справи, підрозділ Товариства, яким було укладено договір, номер договору, дата його укладання, а також кому видана справа, дата її повернення.

5.5. Всі документи повинні знаходитись в приміщеннях, а у випадках, передбачених законодавством, - у сейфі, що унеможливило їх викрадення, псування або знищення.

5.5.1. До службової інформації відносяться будь-яка інформація про укладені договори про надання фінансових послуг або інформація, пов'язана із розглядом документів щодо надання фінансових послуг, наявна у Товаристві, що не є загальнодоступною, і яка ставить осіб, що володіють такою інформацією в силу свого службового становища, трудових обов'язків або договору, укладеного з Товариством, у переважне становище в порівнянні з іншими особами (далі – службова інформація).

5.5.2. Особи, що володіють службовою інформацією, пов'язаною із наданням фінансової послуги, не мають права передавати її третім особам.

5.5.3. Порядок роботи зі службовою інформацією, яка відноситься до відомостей конфіденційного характеру, регламентується на підставі розпоряджень керівництва Товариства та здійснюється у відповідності до Статуту Товариства та чинного законодавства України.

5.5.4. Працівники Товариства не мають права використовувати в особистих цілях або передавати не уповноваженим на те особам службову інформацію.

5.6. Процедура захисту робочих місць співробітників Товариства і місць зберігання документів, що містять службову інформацію, від безперешкодного доступу, спостереження та неправомірного використання інформації, передбачає наступні заходи:

- розміщення робочих місць співробітників Товариства таким чином, щоб виключити можливість несанкціонованого перегляду документів і інформації, відображеної на екранах моніторів;
- використання надійних систем захисту службової інформації від неправомірного використання, що охороняють від втрати інформації, витоку службової інформації;
- розміщення документів, що містять службову інформацію, у режимних приміщеннях, доступ у які обмежений технічними засобами;
- використання процедури здачі й приймання під охорону режимних приміщень по закінченню робочого дня, а також використання для цього технічних засобів контролю доступу;
- зберігання документів, що містять службову інформацію, у сейфах, шафах, файл-боксах або в спеціально обладнаних приміщеннях, що виключають несанкціонований доступ до службової інформації і її неправомірне використання;
- регулярне проведення перевірок дотримання заходів, що забезпечують конфіденційність діловодства, у тому числі місць зберігання документів, що містять службову інформацію;
- доставка документів, що містять службову інформацію засобами, що мінімізують несанкціонований доступ до неї і її неправомірне використання;
- укладання договорів про нерозголошення конфіденційної інформації.

5.7. Віднесення, порядок доступу та умови припинення доступу до інформації з обмеженим доступом здійснюється у відповідності із рішенням керівництва Товариства у порядку, встановленому законодавством.

5.8. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, в межах їх повноважень, визначених законодавством, на підставі письмового запиту мають право на отримання службової інформації виключно у відповідності до вимог чинного законодавства України.

5.9. Посадові особи керівних органів та працівники Товариства забезпечують конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить його комерційну таємницю та/або службову

інформацію.

5.10. На вимогу Клієнта уповноважена особа Товариства зобов'язана надати іншу інформацію та документи про фінансову послугу згідно з вимогами статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про інформацію» та інших законодавчих актів, що регулюють надання інформації Клієнту.

6. МОНІТОРИНГ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ПОСЛУГ З ФАКТОРИНГУ

6.1. Товариству, як фінансовій установі, під час здійснення (надання) послуг з факторингу забороняється вступати в договірні відносини з анонімними особами.

6.2. Товариство зобов'язане ідентифікувати Клієнта та Боржника за Договором факторингу відповідно до законодавства України, яке регулює відносини в сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. У разі, якщо виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені, фінансова установа ідентифікувати також особу, від імені якої здійснюється фінансова операція.

6.3. Ідентифікація не є обов'язковою при здійсненні кожної операції, якщо Клієнт був раніше ідентифікований відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

6.4. Після здійснення послуги з факторингу уповноважена особа Товариства здійснює моніторинг за ходом її реалізації. Моніторинг здійснюється шляхом контролю Товариства за фінансовою – господарською діяльністю Боржника, який передбачає:

- 1) Перевірку та оцінку фінансового стану Боржника на підставі фінансової звітності;
- 2) Контроль за виконанням зобов'язань Боржника до повного їх виконання.

7. ПОРЯДОК ФОРМУВАННЯ РЕЗЕРВУ НА МОЖЛИВІ ВТРАТИ

7.1. З метою недопущення збитків від неповернення боргу через неплатоспроможності Боржника, оцінка ризиків здійснюється Товариством самостійно за всіма Договорами факторингу.

7.2. При визначенні величини заборгованості для розрахунку резерву, сума зобов'язань Боржника за кожною факторинговою операцією зменшується на вартість прийнятого забезпечення (застави майна та/або майнових прав).

7.3. Податковий облік формування резерву регулюється згідно чинного законодавства України.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. Сторони несуть відповідальність за порушення умов відповідного Договору факторингу в порядку, передбаченому таким Договором факторингу та згідно з чинним законодавством України.

9. ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ (ФОРС-МАЖОР)

9.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань за Договором факторингу у разі настання та дії обставин непереборної сили (форс-мажор) в порядку, передбаченому відповідним Договором факторингу.

10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Усі спори та непорозуміння щодо укладання, виконання, розірвання, зміни, визнання недійсним повністю або частково, а також з будь-яких інших питань, що стосуються Договору

факторингу, підлягають врегулюванню шляхом переговорів.

10.2. Скарги в порядку позасудового врегулювання спору направляються клієнтом в письмовому вигляді на поштову адресу за місцезнаходженням Фактора або в електронному вигляді на електронну адресу Фактора, вказану на Сайті, з дотриманням норм Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг». Скарги клієнта розглядаються у строки та у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян».

10.3. Якщо Сторони не можуть дійти згоди із спірних питань шляхом проведення переговорів, то такий спір вирішується у судовому порядку згідно з чинним законодавством України.

11. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ У ПРАВИЛА ТА ДОГОВІР ФАКТОРИНГУ, ДОСТУП ДО НИХ

11.1. Ці Правила затверджуються виконавчим органом Фактора і розміщуються на Сайті Фактора для ознайомлення всіма зацікавленими особами.

11.2. Фактор має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в ці Правила шляхом затвердження Правил в новій редакції.

11.3. Правила є невід'ємною частиною Договору факторингу.

11.4. Кожна редакція Правил з будь-якими змінами та доповненнями до них поширюється лише на ті Договори факторингу, що укладені після введення її в дію.

11.5. Будь-які зміни та доповнення до Договору факторингу оформлюються Сторонами додатковими угодами до Договору факторингу.

11.6. Дострокове розірвання дії Договору факторингу можливо лише за умови виконання Сторонами всіх зобов'язань, передбачених Договором факторингу.

11.7. Порядок доступу клієнта до Договорів факторингу, додаткових угод, додатків до Договорів факторингу та іншої інформації наступний:

11.8. Клієнт має право доступу до інформації, право на отримання якої закріплене в законодавстві України;

11.9. Договір кредиту, додаткові угоди та інші додатки до Договору кредиту зберігаються в паперовому вигляді;

11.10. Правила Фактора зберігаються та оновлюються на сайті Фактора;

11.11. Одразу після підписання Договору факторингу його примірник у паперовому вигляді, який не дає можливості внести до нього зміни, відправляється електронним листом на електронну адресу клієнта, вказану в ним в заявці, та особисто. Примірник Договору факторингу вважається отриманим клієнтом з моменту направлення Фактором електронного листа з вкладеним у нього примірником Договору факторингу, або особисто з підписом про отримання.

12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Ці Правила затверджуються Рішенням Загальних зборів Товариства, набувають чинності з дати їх затвердження та підлягають оприлюдненню на сайті Товариства у загальному порядку.

12.2. Правила діють включно до дати розміщення Правил в новій редакції, яка розміщується на сайті Товариства для ознайомлення всіма зацікавленими особами.

12.3. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в Правила шляхом викладення Правил у новій редакції.

12.4. У всьому іншому, що не врегульоване цими Правилами, Товариство керується чинним законодавством України та умовами укладених договорів про надання фінансових послуг з факторингу