

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Тези Общи условия, наричани за краткост „ОУ“, регламентират общите правила и уреждат отношенията, при които „УСТОИ“ ЕАД, ЕИК **123676736**, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Хан Пресиян“ № 6-8, телефон за контакт: 0 7001 7005, наричано по-долу „УСТОИ“ ЕАД, извършва дейност съгласно Закона за кредитните институции, като предоставя кредити на физически лица, наричани по-долу **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛ**. ОУ са неразделна част от съответния договор за кредит.

2. „УСТОИ“ ЕАД, одобрява усвояването на суми по кредит въз основа на подадено от **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** електронно или писмено искане с вх. № и дата за отпускане на кредит по образец и след осъществяване на финансов и кредитен анализ.

3. След получаване на редовно искане за кредит, „УСТОИ“ ЕАД, оценява кредитоспособността и надеждността на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** въз основа на предоставена от същия информация, както и на базата на получена информация след изричното му съгласие чрез достъп до публични регистри.

4. „УСТОИ“ ЕАД, си запазва правото да отхвърли искането за кредит без да се мотивира, като уведоми за това **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ**.

5. Кредитите се усвояват задължително след подписване на договор за кредит в офисите на Дружеството и/или онлайн по реда на ЗПФУР, ЗПК и други приложими норми. Одобрената сума постъпва по актуална банкова сметка, посочена от **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** и/или по сметка на трето лице, посочено от същия. В случай, че част или цялата одобрена сума по кредита се превежда по сметки на трети лица, **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** представя преди извършване на превода доказателствени документи, спрямо които „УСТОИ“ ЕАД, си запазва правото да прецени тяхната достоверност и достатъчност.

6. Кредитите се усвояват след изпълнение на предвидените в съответния договор условия, на базата на решение на Кредитен съвет в „УСТОИ“ ЕАД.

7. Договорът за Кредит се сключва по реда, предвиден в тези ОУ, и при спазване на изискванията на Закона за потребителския кредит (ЗПК) и/или Закона за задълженията и договорите (ЗЗД), Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР), Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ) и други приложими норми на действащото законодателство.

## **II. ПРЕДВАРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ**

8. В изпълнение на законовите изисквания за предоставяне на предварителна информация, „УСТОИ“ ЕАД осигурява тези Общи условия, Тарифата и условията за предлаганите кредитни

продукти на разположение на ползвателите по достъпен начин чрез обявяването им на интернет страницата на „УСТОИ“ ЕАД [www.ustoi.bg](http://www.ustoi.bg) или по друг начин на дълготраен носител във вид на разбираем текст на български език. В изпълнение на изискванията на ЗПК, включително при договори сключени от разстояние по електронен път, „УСТОИ“ ЕАД своевременно осигурява на разположение на потребителите цялата предварителна информация в срок, достатъчен за вземане на информирано решение за ползване на съответната услуга, съответно за сключване на договор. „УСТОИ“ ЕАД осигурява възможност за кандидатстване и сключване на договор за кредит при настоящите ОУ, както на място в офис на „УСТОИ“ ЕАД, така и по електронен път.

## **III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

### **9. КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ има право:**

9.1 Да се откаже от договора за потребителски кредит в рамките на 14 дни от датата на подписването му без да дължи обезщетение или неустойка и без да посочва причина. За да упражни правото си на отказ **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** трябва да изпрати писмено уведомление до „УСТОИ“ ЕАД, преди изтичане на 14-дневния краен срок и в рамките на 30 календарни дни от датата на подаване на уведомлението да върне на „УСТОИ“ ЕАД цялата главница по кредита, както и начислената лихва за периода от усвояването на кредита до погасяването му.

9.2 Да получава адекватно и любезно обслужване от служителите на „УСТОИ“ ЕАД, при кандидатстване, отпускане и погасяването на кредита;

9.3 Да поиска издаването на удостоверения за състоянието на ползвания кредит или за липса на такъв, като подаде писмено искане за това в офис на Дружеството и заплати дължимата такса съгласно Тарифата за такси и комисиони на „УСТОИ“ ЕАД, (ТТК). Удостоверението се издава в рамките на 5 работни дни.

9.4 Да погаси предсрочно своето задължение, но само след като подаде писмено заявление за предсрочно погасяване, с цел определяне на дължим остатък и преизчисляване на дължимата лихва до датата на погасяване. Заявлението се подава в офис на Дружеството. При липса на заявление, с постъпилата сума се погасяват последователно дължимите вноски без преизчисляване на лихвата.

9.5 Да поиска рефинансиране на ползвания кредит, но само при условие, че отговаря на вътрешните правила на Дружеството за рефинансиране и настоящите ОУ.

9.6 Да отправя предложения, възражения и/или запитвания до „УСТОИ“ ЕАД, в офис на Дружеството, или на обявените телефони, или чрез формата за контакт в сайта на дружеството: [www.ustoi.bg](http://www.ustoi.bg) или чрез електронна поща до: [microfinance@ustoi.org](mailto:microfinance@ustoi.org)

9.7 Да подава оплаквания по един от следните начини:

✓ Чрез телефонно обаждане на телефонен номер

0700 17 005

- ✓ Чрез формата за обратна връзка на сайта на Дружеството: [microfinance@ustoi.org](mailto:microfinance@ustoi.org)
- ✓ Чрез изпращане на e-mail: [office@ustoi.org](mailto:office@ustoi.org)
- ✓ Чрез подаване на Заявление в свободен текст лично в офис на Дружество.

**9.8** Когато е приложимо да поиска връщане на издадената от него Запис на заповед в рамките на 3 месеца от направеното последно плащане като за целта трябва да е погасил изцяло кредита и да е подал Заявление за връщане на Запис на заповед.

**9.9** Да получи информация в началото на всяка календарна година чрез SMS за остатък главница по активния/ите му кредит/и в „УСТОИ“ ЕАД, към края на предходната календарна година

#### **10. КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ се задължава:**

**10.1** Да ползва разрешения кредит само за целта и при условията, предвидени в Договора;

**10.2** Да осигурява на всяка месечна падежна дата сума в размер на дължимата погасителна вноска (главница, лихви, както и такси и комисиони, ако са дължими такива) съгласно погасителен план, неразделна част от договора за кредит;

**10.3** Да погасява кредит при условията на договора;

**10.4** Да гарантира вземането на „УСТОИ“ ЕАД, по договора с предвидените в него обезпечения, да не отчуждава, залага или ипотекира повторно без изричното съгласие на „УСТОИ“ ЕАД, представените обезпечения;

**10.5** В случай на поставени условия от Кредитен съвет да застрахова в полза на „УСТОИ“ ЕАД, приетите по договора обезпечения и/или себе си за сума, съгласно изискванията на „УСТОИ“ ЕАД, до пълното погасяване на кредита;

**10.6** Ежегодно да подновява приложимите в конкретния случай полици за лични застраховки или застраховки за движимо и недвижимо имущество като предоставя документ за платена застрахователна премия, в офис на Дружеството най-късно на датата, на която те изтичат;

**10.7** Да осигурява достъп и оказва съдействие на УСТОИ при извършване на проверки във връзка с предоставянето, целевото използване, издължаването и обезпечаването на кредита;

**10.8** Да предоставя на „УСТОИ“ ЕАД, или на посочени от „УСТОИ“ ЕАД, трети лица, всяка поискана информация и документи, свързани с използването и издължаването на кредита, както и необходимата информация за оценка на платежоспособността на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** в срока на договора за кредит.

**10.9** Да уведомява „УСТОИ“ ЕАД, при промяна на следните обстоятелства отнасящи се до него и/или неговите поръчители (ако е приложимо), а именно свързани с местоположението на бизнеса, телефонен номер, имейл адрес, местоработата, местоживеенето и при пенсиониране;

**10.10** Да упоменава номера на договора при превод на вноска по банковата сметка на „УСТОИ“ ЕАД

#### **11. „УСТОИ“ ЕАД има право:**

**11.1** Да променя настоящите Общи условия, лихвените равнища и Тарифата за таксите и комисионните по всяко време, като уведомява за това своите клиенти, чрез информация в офисите на „УСТОИ“ ЕАД, и/или чрез официалния сайт: [www.ustoi.bg](http://www.ustoi.bg)

**11.2** Да прехвърли на трето лице правата си по съответния договор за кредит;

**11.3** Да поиска допълнително обезпечаване или промяна на обезпечение при наличие на промяна на обстоятелствата, наличие при финансиране.

**11.4** Да увеличи обявеното лихвено равнище по дадено искане за кредит, ако **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** има или е имал лоша кредитна история и/или не е в състояние да предостави изискано допълнително обезпечение, като за това си решение уведоми **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** заедно с решението си по сделката;

**11.5** Да информира всички свързани с кредита лица, при забава на плащания повече от 14 дни;

**11.6** Да унищожи всички непотърсени Записи на заповед в рамките на 3 месеца от датата на пълното изплащане на кредита.

**11.7** Да не информира **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** чрез SMS в началото на календарната година за остатък главница по активния/ите му кредит/и в „УСТОИ“ ЕАД, към края на предходната календарна година, ако **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** не е уведомил „УСТОИ“ ЕАД за промяна в телефонен номер.

#### **12. „УСТОИ“ ЕАД се задължава:**

**12.1** Да преведе сумата по договора за кредит в рамките на 3 работни дни от датата на подписване на всички документи, свързани с договора за кредит и изпълнение на поставените от Кредитен съвет условия преди финансиране.

**12.2** Да отразява своевременно и точно изплатените погасителни вноски;

**12.3** Да предоставя по искане на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** информация за състоянието на кредита, като издаде съответни удостоверения след заплащане на дължимите такси и в утвърдения срок.

**12.4** Да се произнесе и да уведоми **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** за решението си по всяко постъпило негово предложение, възражение и/или запитване във връзка с ползван кредит и/или получена жалба в срок от 30 дни от датата на получаването му.

**12.5** Да върне обратна връзка на лице подало оплакване в рамките на 48 ч. от входиране на оплакването като това може да стане чрез e-mail или телефонно обаждане

#### **IV. ПОГАСЯВАНЕ**

**13.** Дължимите месечни вноски за лихва и главница се внасят от **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** по указаната в договора сметка на „УСТОИ“ ЕАД и/или

друг уговорен начин, съгласно падежните дати в погасителния план

**13.1** Вноските по отпуснатите кредити се считат за погасени, ако са постъпили по банковата сметка на „УСТОИ“ ЕАД и/или по друг уговорен начин, в или до деня на падежната дата.

**13.2** В случай, че **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** не спази падежната дата, като не внесе изцяло дължимата месечна вноска, то той дължи наказателна лихва, съгласно договора за кредит. В случай, че дължимата месечна вноска не е погасена изцяло повече от 14 дни след падежна дата, **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** дължи такса съгласно ТТК, която се удържа от всяка постъпила сума до издължаването на просрочената сума.

**14.** В случай, че **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** заплати сума в размер, който не е достатъчен, за да погаси всички дължими към съответния момент суми, то се погасяват в следната последователност — приложими такси, наказателна или законна лихва, редовна лихва и главница по вноска.

**15.** В случай, че **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** не е заплатил дължима премия по изисквана застраховка, то поредността на погасяването е следната: приложими такси, премия по застраховка, наказателна или законна лихва, редовна лихва и главница

#### **V. ОБЕЗПЕЧЕНИЯ**

**16.** Кредитите се обезпечават с обезпечения, определени от „УСТОИ“ ЕАД, по вид, стойност и достатъчност.

**17.** Учредяване на обезпечението се извършва чрез сключване на съответните договори, както и съгласно законови предписания.

**17.1** Държавните, нотариални и други такси за учредяването, подновяването и заличаването на обезпечението са за сметка на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ**.

**17.2** По преценка на „УСТОИ“ ЕАД се допуска освобождаване и/или промяна на даденото обезпечение по искане на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ**, ако оценката на оставащото в сила обезпечение е достатъчна по отношение на остатъка от кредита.

**17.3** Преценка за промяна и/или освобождаване на обезпечението се извършва след подаване на аргументирана писмена молба за преговаряне от страна на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ**, като Дружеството си запазва правото на отказ.

#### **VI. РЕФИНАНСИРАНЕ НА ТЕКУЩ КРЕДИТ**

**18.** Рефинансиране на текущ кредит към „УСТОИ“ ЕАД се разрешава при следните условия:

**18.1** Само веднъж в рамките на една година от датата на отпускане на кредита, а за продукт Сила до 4 пъти в годината.

**18.2** **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** не е имал забави над 14 календарни дни при погасяване на дължимите вноски.

**18.3** **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** следва да е погасил минимум 9 (девет) по погасителен план вноски – пълни по размер и редовни по погасителен план вноски, като клиенти ползващи втори или

следващ по поредност кредит следва да са погасили минимум 3 (три) пълни по размер и редовни по погасителен план вноски.

**18.4** Средствата отпуснати по текущия кредит са използвани по предназначение. В случай, че средствата не са използвани по предназначение, „УСТОИ“ ЕАД си запазва правото да откаже искането за рефинансиране или да увеличи лихвеното равнище по искането за кредит съгл. т. 11.4 от ОУ;

**19.** Разрешава се рефинансиране само веднъж в рамките на една година от датата на отпускане на кредита.

**20.** Разрешава се последващо рефинансиране в рамките на същия кредитен цикъл, само ако **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** е погасил минимум 9 (девет) по погасителен план вноски пълни по размер и редовни по погасителен план вноски от датата на предходното рефинансиране.

**21.** За клиенти пострадали от форсмажорни обстоятелства (например пандемия) се допуска рефинансиране въпреки, че са изпаднали в по-големи просрочия от предвидените по-горе. Това се случва само с разрешение от ИД (Мемо) след обстойна проверка и анализ на клиента доказващи положителният ефект върху изплащането на кредита от клиента.

**22.** При наличие на гратисни периоди се допуска рефинансиране на клиент при условие, че отговаря на условията за рефинансиране, остават не по-малко от 3/три/ месеца до „балонната“ вноска по погасителен план и тя се запази като дата/месец и размер в новия погасителен план.

#### **VII. ЕЛЕКТРОННА КОМУНИКАЦИЯ**

**23.** На основание чл. 5 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), страните се съгласяват да бъдат обвързани от електронни им изявления, отправени една спрямо друга.

**24.** Електронните изявления адресирани до „УСТОИ“ ЕАД следва да бъдат отправени чрез онлайн системата на „УСТОИ“ ЕАД, достъпна на адрес [www.ustoi.bg](http://www.ustoi.bg)

**25.** Електронните изявления адресирани до **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ**, следва да бъдат отправени чрез онлайн системата по точка 23 и 24 и чрез електронна поща.

**26.** До всяка от страните електронни изявления могат да се отправят и чрез система за гласово свързване. Електронният запис от разговора се приема за електронен документ по смисъла на чл. 3 (35) от Регламент (ЕС) 910/2014.

**27.** На основание чл. 13, ал. 4 от ЗЕДЕУУ, страните приемат, че ще подписват изявленията с обикновен електронен подпис, чиято правна сила е равностойна на тази на саморъчния подпис и, за какъвто могат да се считат техните имейл адреси определени по-горе, телефонни номера, IP адреси, потребителски имена и пароли и/или други данни в електронна форма.

#### **VIII. ОТГОВОРНОСТИ И САНКЦИИ**



**28.** „УСТОИ“ ЕАД има право да обяви целият непогасен остатък от главницата за предсрочно изискуем в следните случаи:

**28.1** При неплащане на дължима вноска след изтичане на 14-дневен срок от падежната ѝ дата

**28.2** Когато по искане на друг кредитор бъдат предприети действия за принудително изпълнение по друго задължение на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ**;

**28.3** **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** е предоставил на „УСТОИ“ ЕАД невярна информация преди решението по кредита или по време на обслужването на кредита или откаже предоставянето на такава;

**28.4** При нецелево използване на средства от кредита;

**28.5** **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** не изпълнява задължението си за застраховане, подновяване на имуществената застраховка на обезпечението и плащане на застрахователните премии;

**28.6** **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** не изпълнява задължението си за осигуряване на достъп и оказване на съдействие на „УСТОИ“ ЕАД при извършване на проверки.

**28.7** При всяко друго неизпълнение от страна на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** на клаузите на Договора и настоящите общи условия, както и в други случаи, предвидени в закона.

**28.8** „УСТОИ“ ЕАД упражнява правото си по предходните точки за обявяване на целият непогасен остатък от главницата по договора за кредит за предсрочно изискуем при наличието на предпоставките за това, като изпрати писмено уведомление за това до **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** по реда за кореспонденция, уреден в настоящите ОУ и договора за кредит.

**28.9** На основание чл. 60, ал.2 от Закона за кредитните институции, „УСТОИ“ ЕАД може да се снабди с изпълнителен лист по извлечение от сметка и да пристъпи към принудително събиране на вземането си като насочи изпълнението върху цялото имущество на кредитополучателя и/или срещу поръчителите и/или срещу третите лица, ипотекирали свой имот за обезпечаване на чужд дълг, по установения в закона ред.

## **VIII ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

**29.** „УСТОИ“ ЕАД обработва личните данни в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. („Общ регламент относно защита на данните“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на техните лични данни от страна на „УСТОИ“ ЕАД, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент

относно защита на данните изисква да бъде предоставена на субектите, се съдържа в Политика за обработване на личните данни на „УСТОИ“ ЕАД, което е налично на интернет страницата на „УСТОИ“ ЕАД ([www.ustoi.bg](http://www.ustoi.bg)), както и на хартиен носител във всеки офис на УСТОИ“ ЕАД.

## **VII ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**30.** Преоговаряне на условията по сключен договор за паричен кредит се извършва в писмена форма със съгласието на двете страни.

**31.** **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** подава в писмена форма заявление за преоговаряне, в които излага мотиви и/или към което прилага доказателства, свързани с исканата промяна в договора за кредит, като „УСТОИ“ ЕАД си запазва правото на отказ. .

**32.** С подписването на договора за кредит от **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** той декларира, че е запознат с правата си по Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и се съгласява личните му данни да бъдат съхранявани и обработвани в съответствие със закона от „УСТОИ“ ЕАД в качеството му на Администратор на лични данни по ЗЗЛД.

**33.** Всички уведомления, покани и други съобщения, изпратени от „УСТОИ“ ЕАД до **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** на посочения в договора от **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ** адрес и/или електронен адрес (имейл), се считат за връчени, освен ако в настоящите Общи условия не е предвиден друг ред за уведомяване.

**34.** Клаузите на договора, съответно условията на ползване на отпуснат кредит могат да се променят само и единствено по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма.

**35.** Кредитите, предоставяни съгласно тези ОУ, се отпускат от „УСТОИ“ ЕАД в евро и се погасяват от Кредитополучателите в левовата им равностойност. Договорът се сключва при валутен курс 1.95583 лева (BGN) за едно Евро (EUR). В случай на законова промяна, при която се промени курсовото съотношение BGN/EUR (решаващ е средният валутен курс, обявен от БНБ) с повече от 10 % (десет на сто) (среден валутен курс, обявен от БНБ), размерът на неплатените Погасителни вноски се променя автоматично.

**36.** „УСТОИ“ ЕАД не отговаря за причинени вреди на **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ**, настъпили в резултат на проблеми в работата на мобилните оператори, сринове, закъснение в изпращането на текста и/или загуба на текстово съобщение.

**37.** В случай че някоя от разпоредбите на Договора или на тези ОУ бъде обявена за недействителна от компетентна юрисдикция, останалите разпоредби остават в сила.

**38.** С факта на сключването на Договора и с приемането на тези Общи условия **КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ** потвърждава, че е осведомен за съпътстващите задължения, които могат да се отразят негативно на икономическото

**ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „УСТОИ“ ЕАД ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КРЕДИТИ НА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА**

му състояние; че Лихвите, дължими на „УСТОИ“ ЕАД, е възможно да са по-високи от тези, предлагани от други предприятия, предоставящи потребителско и микро кредитиране, но независимо от това според неговата оценка са разумни и отговарят на пазарните условия; че „УСТОИ“ ЕАД му е разяснило съпътстващите сключването на Договора задължения и му е предоставило цялата задължителна по закон договорна и преддоговорна информация, свързана с дадения Договор; че не смята условията на Договора за себе си като крайно неподходящи; че е предоставил на „УСТОИ“ ЕАД Д цялата действителна информация за своето икономическо положение.

**Настоящите Общи условия са одобрени с решение на Съвета на Директорите от 01/12/2022**

**Три имена на клиент:**

.....  
.....  
.....

**Подпис:**.....

**Дата:**

**Час:**