

## **Захист прав споживачів**

### **Порядок звернення до ТОВ «ФІНТЕЧ ЛАБ»:**

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «ФІНТЕЧ ЛАБ» має право звернутися до ТОВ «ФІНТЕЧ ЛАБ», яке надавало фінансові послуги, а ТОВ «ФІНТЕЧ ЛАБ» зобов'язане розглянути його у належний строк.

Загальний порядок вирішення суперечок передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ФІНТЕЧ ЛАБ» фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, відносно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «ФІНТЕЧ ЛАБ».

Звернення може бути подано наступними шляхами:

1. Звернення надсилається на електронну пошту [info@megagroshi.com.ua](mailto:info@megagroshi.com.ua).
2. Телефон для звернення : 0 800 30 12 12.
3. Звернення надсилається листом разом із супроводжуваними документами на адресу: 01032, м. Київ, вул. Саксаганського, 119-А, оф. 31.

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів.

### **Порядок звернення до Національного банку України:**

Також клієнт має право звернутися до Національного банку України, як регулятора ринку фінансових послуг, за допомогою дистанційних каналів:

1. Звернення надсилається на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua), використовуючи спеціальну форму;
2. Телефон для звернення : 0 800 505 240, дзвінки безкоштовні.
3. Звернення надсилається листом разом із супроводжуваними документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого вирішення справи.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається

впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів. Але Національний банк обов'язково повідомляє про це скаржника.

### **Розкриття інформації стосовно захисту прав споживачів фінансових послуг у договорі**

Право клієнта на відмову від договору про надання фінансових послуг; строк, протягом якого вказане право може бути використано, та інші умови використання цього права, вказані в п.3.13 Примірного кредитного договору.

У договірних відносинах з клієнтами не застосовується мінімальний строк дії договору, оскільки (відповідно до п.15.1 Примірного кредитного договору) строк дії договору – це фактичний строк повернення клієнтом отриманого кредиту.

Право клієнта розірвати чи припинити договір та/або достроково його виконати, вказане у п.6.5 Примірного кредитного договору.

Порядок внесення змін та доповнень до договору, вказаний у п. 15.3 Примірного кредитного договору.

Неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди клієнта, міститься у декількох пунктах Примірного кредитного договору, а саме:

- п.1.1, який обмежує поняття «Проценти» трьома категоріями (знижена, стандартна та звичайна процентні ставки), та не містить умов щодо збільшення ставок за ними;
- п.2.3, який розкриває умови надання кредиту та встановлює чіткі та прозорі розміри всіх трьох процентних ставок, що підтверджує умови їхньої незмінності протягом всього строку дії договору;
- п.15.3, який регламентує можливість внесення змін до договору виключно за згодою сторін шляхом підписання відповідних додатків та/або угод, що унеможливорює одностороннє внесення будь-яких змін (у тому числі й збільшення процентних ставок) до діючого договору без згоди на те клієнта.

### **Надання інформації клієнту**

Відповідно до вимог частин четвертої і п'ятої ст.12-1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» Фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги додатково надає йому інформацію про:

1. фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг. Згідно з поданою заявкою клієнту буде

запропонована фінансова послуга на запитуваних заявником та погоджених фінансовою компанією умовах. Вартість послуг буде повідомлено клієнту перед укладенням договору за місцем розташування фінансової установи.

2. умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість. Додаткові фінансові послуги, передбачені законодавством України, надаються фінансовою компанією клієнтам на підставі окремого (окремих) договору (договорів), які укладаються між клієнтом та фінансовою компанією, і в яких визначаються порядок, умови надання та вартість додаткових фінансових послуг.
3. порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги. Сплата податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги здійснюється відповідно до законодавства України.
4. правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги: Дострокове припинення надання фінансової послуги здійснюється внаслідок розірвання Договору. Порядок і підстави розірвання Договору визначаються Договором, укладеним між клієнтом та фінансовою компанією. В разі розірвання Договору клієнт та фінансова компанія зобов'язуються провести взаємні розрахунки: — фінансова компанія за заявою клієнта переказує залишок коштів клієнта за реквізитами, вказаними в заяві клієнта, на інший банківський рахунок клієнта; — клієнт повинен погасити усю існуючу на момент розірвання Договору заборгованість перед фінансовою компанією.
5. механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги. Фінансова установа здійснює захист прав споживачів згідно з вимогами Закону України «Про захист прав споживачів» шляхом надання споживачеві необхідної інформації до надання фінансової послуги. Усі спірні питання, які можуть виникнути у майбутньому між клієнтом та кредитною установою, будуть врегульовані шляхом переговорів. Якщо неможливим буде дійти згоди із спірних питань в процесі переговорів, то такий спір вирішуватиметься у судовому порядку згідно із законодавством України.
6. розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами. Розмір винагороди фінансової компанії у разі пропонування фінансових послуг, що надаються іншими фінансовими установами, визначається у відповідних договорах, укладених між фінансовою компанією та іншими фінансовими установами.
7. реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів.

### **Інформація щодо наявних та можливих схем кредитування**

Згідно з вимогами п.1 ст. 9 Закону України «Про споживче кредитування», ТОВ «ФІНТЕЧ ЛАБ» в процесі своєї діяльності з наданням кредитів населенню використовує лише одну схему кредитування, яка й представлена на головній сторінці цього веб-сайту у вигляді кредитного калькулятора, за допомогою якого будь-яка зацікавлена особа має змогу провести розрахунок майбутнього кредиту.

## **РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

### **Національний банк України:**

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Телефон для довідок: (044) 253-01-80

Факс: (044) 230-20-33, (044) 253-77-50

Офіційний сайт: [bank.gov.ua](http://bank.gov.ua)

### **Територіальний орган з питань захисту прав споживачів:**

Головне управління Держпродспоживслужби у м. Києві

Адреса: 04053, м.Київ, вул. Некрасовська, 10/8

Тел.: (044) 486-54-86

Факс: (044) 486-40-27

e-mail: [info@kiev.dpss.gov.ua](mailto:info@kiev.dpss.gov.ua)