

## Пам'ятка

### щодо механізму захисту прав споживачів фінансових послуг та порядок урегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання фінансових послуг та взаємодії з врегулювання простроченої заборгованості ТОВ «ФК «ТЕХНОФІНАНС»

#### Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг

Механізм захисту ТОВ «ФК «ТЕХНОФІНАНС» (далі – Товариство / Компанія / Фінансова установа / Новий кредитор) прав споживачів фінансових послуг та порядок урегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання фінансових послуг, здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства, закріплених в Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законі України «Про споживче кредитування» та Законі України «Про захист прав споживачів».

Компанія забезпечує належний захист персональних даних кожного споживача та здійснює їх обробку виключно на законних підставах. Порядок та процедура захисту персональних даних споживачів визначені Положенням про обробку та захист персональних даних, затвердженим директором Компанії та опублікованим на сайті Компанії.

У разі, якщо споживач припускає або обізнаний з фактом несанкціонованого доступу до його особистого кабінету позичальника, з метою захисту персональних даних, йому слід негайно проінформувати Компанію про такий наявний або потенційний факт несанкціонованого доступу будь-яким зручним способом за контактами Компанії шляхом:

- письмово за адресою – 49005, м. Дніпро, вул. Глобинська, буд. 2, офіс 207/2;
- на електронну пошту - [fc.technofinance@gmail.com](mailto:fc.technofinance@gmail.com);
- зателефонувавши до контакт центру 0800 301 301 (цілодобово);
- шляхом подання електронного звернення (відгуку або скарги) через меню сайту «Контакти / реквізити»;
- шляхом звернення до Компанії через онлайн-чат, посилання на які розміщене у нижній правій частині веб-сайту Компанії.

Споживач фінансових послуг за вищевказаними контактами може звернутись до Товариства з відповідним зверненням, скаргою або пропозицією з приводу сплати кредиту, умов погашення заборгованості, виконання договірних зобов'язань чи з будь-яких інших питань, зокрема у разі недосягнення згоди, наявності претензій чи відгуків відносно дій фінансової установи та/або окремих працівників Компанії наступним чином здійснюється у порядку, встановленому договором та чинним законодавством України.

У зверненні слід викласти в чіткій і зрозумілій формі свої пропозиції та зауваження, які розглядаються Товариством в порядку та у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян» (термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження, загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів). Даний термін не застосовний до онлайн звернень, котрі підлягають розгляду в порядку черговості в онлайн режимі.

На період дії воєнного стану в Україні, у випадку погіршення фінансового стану Споживачі можуть звернутись до Компанії з метою врегулювання ситуації та перерахунку

здійснених нарахувань (відсотків, комісій, тощо) за діючим договором або оформлення реструктуризації.

Спори між сторонами вирішуються шляхом переговорів.

В разі недосягнення згоди будь яка сторона вправі звернутись до органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг чи до суду.

Споживач фінансових послуг має право додатково звернутись із зверненням до Національного банку України, як регулятора ринку фінансових послуг та/або Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів реквізити яких зазначені нище.

Споживачі фінансових послуг мають право на звернення до суду, зокрема, з позовною заявою про захист прав споживачів, відповідно до чинного законодавства України.

Детальна інформація про Компанію розміщена на цьому сайті у розділі «Розкриття інформації» та «Документи», а також в Державному реєстрі фінансових установ за посиланням <https://kis.bank.gov.ua/>.

**Реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів**

Національний банк України:

01601, м. Київ, вулиця Інститутська, 9,

тел.: 0 800 505 240,

e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua), порядок подання та форма заповнення розміщені за адресою:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:

01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 1,

телефон:(044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія,

веб-сайт: <https://dpss.gov.ua/>

**Умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість**

Фінансова установа не надає додаткових фінансових послуг.

**Розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, які надаються іншими фінансовими установами**

Фінансова установа не надає і не пропонує фінансові послуги, які надаються іншими фінансовими установами.

**Порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги**

Порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги здійснюється виключно відповідно до вимог чинного законодавства.

**Порядок відмови від Договору про надання кредиту**

Ввідповідно до ст.15 Закону України “Про споживче кредитування” Позичальник має право на відмову від Договору про надання кредиту (далі по тексту – Договір протягом 14 календарних днів з дня укладення Договору без пояснення причин, у тому числі і в разі отримання ним грошових коштів. Про свій намір відмовитися від Договору Позичальник повідомляє Кредитора у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України “Про електронні документи та електронний документообіг”) до закінчення строку, встановленого Законом України “Про споживче кредитування”. Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від Договору Позичальник зобов’язаний повернути

Кредитору грошові кошти, одержані згідно з цим Договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою Договором.

### **Правові наслідки і порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги**

Фінансова установа набуває права вимоги виконання зобов'язань з погашення заборгованості за зобов'язаннями, строк виконання яких вже настав чи сплив. При реструктуризації заборгованості Позичальник має право в будь-який час, в тому числі і достроково, виконати зобов'язання / повернути кредит як в повному обсязі, так і частиною, сплативши відсотки за користування кредитом, виходячи з фактичного залишку суми кредиту і терміну користування кредитом. Таке повернення кредиту є виконанням умов договору про надання кредиту. Будь-які додаткові оплати, комісії, штрафи за дострокове повернення кредиту – відсутні.

### **Порядок внесення змін та доповнень до Договору про надання кредиту**

Зміни до Договору про надання кредиту вносяться за взаємною згодою Фінансової установи, як Нового кредитора та Позичальника шляхом укладення Додаткових угод до Договору, якщо такі зміни не є реалізацією прав Позичальника чи Кредитодавця, які чітко визначені Договором, Правилами кредитування для фізичних осіб, Правила кредитування для фізичних осіб- підприємців або законодавством України. Збільшення фіксованої процентної ставки неможливе, без письмової згоди Позичальника.

### **Відомості про відокремлені підрозділи ТОВ «ФК «ТЕХНОФІНАНС»**

Товариство не має відокремлених структурних підрозділів.

### **Відомості про колекторську компанію та осіб, залучених ТОВ «ФК «ТЕХНОФІНАНС» до здійснення колекторської діяльності**

Фінансова установа здійснює діяльність без залучення колекторських компаній та третіх осіб з питань врегулювання простроченої заборгованості.

### **В компанії діють внутрішні нормативні документи, якими врегульовано механізми захисту прав споживачів фінансових послуг та порядок врегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання фінансових послуг ТОВ «ФК «ТЕХНОФІНАНС»**

1) Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТЕХНОФІНАНС» (вимоги щодо етичної поведінки).

2) Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТЕХНОФІНАНС».

3) Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості у ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТЕХНОФІНАНС».

4) Умови, за яких ТОВ «ФК «ТЕХНОФІНАНС» розпочинає діяльність з врегулювання простроченої заборгованості або здійснює відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору.

5) Порядок повідомлення ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТЕХНОФІНАНС» про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник ( з додатками 1-3, якими визначено форми заяв з повідомленнями про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє уповноважений представник, згоду представника на обробку його персональних даних та згоду на взаємодію в рамках врегулювання простроченої заборгованості Позичальника.

## **Порядок взаємодії з врегулювання простроченої заборгованості**

Взаємодія Компанії, як кредитодавця чи нового кредитора (та/або колекторської компанії в разі її залучення) зі споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (далі – треті особи) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється на підставі чинного законодавства України, зокрема з дотриманням вимог, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» (далі – Закон), Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 №79, Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління НБУ від 04.08.2022 № 170 і відповідно до Порядку взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТЕХНОФІНАНС» (вимоги щодо етичної поведінки), затвердженого наказом директора компанії та розміщено на сайті в розділі «Документи» для ознайомлення споживачами.

Врегулювання простроченої заборгованості – це здійснювані Компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості позичальника (споживача фінансової послуги з надання коштів на умовах споживчого кредиту), який прострочив виконання грошового зобов'язання за укладеним з Компанією договором про споживче кредитування.

Взаємодію зі споживачами Компанія здійснює шляхом:

- 1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відео переговори) із зареєстрованих за Компанією засобів зв'язку. Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 20 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;
- 2) надсилання із зареєстрованих за Компанією засобів зв'язку текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій, у тому числі шляхом залучення штучного інтелекту;
- 3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи Позичальника.

Всі інтереси Компанії при врегулюванні простроченої заборгованості представляють виключно уповноважені представники ТОВ «ФК «ТЕХНОФІНАНС», які користуються зареєстрованими за Компанією засобами зв'язку.

**Повідомляємо, що у разі виявлення у діях представників Компанії порушення норм етичної поведінки, визначених вище, рекомендуємо звернутись з офіційним зверненням до Компанії та надати докази такого порушення, за наслідками чого Компанія проведе ретельну перевірку та у випадку виявлення у діях своїх працівників складу дисциплінарного правопорушення - притягне винних осіб до відповідальності у встановленому порядку.**

У випадку виникнення додаткових питань щодо погашення простроченої заборгованості ТОВ «ФК «ТЕХНОФІНАНС» надасть всі необхідні та детальні роз'яснення за першим же зверненням споживача до Компанії.