

Затверджено:
Протоколом Загальних зборів учасників
ТОВ «Фінансова компанія
«ВІВА КАПІТАЛ»
№15/03/21 від «15» березня 2021р.



Директор

Логвінов В.А.

**МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ
та ІНФОРМАЦІЯ для клієнтів
при отриманні фінансових послуг
Товариства з обмеженою відповідальністю
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»**

2021 рік

**ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ЗГІДНО СТ.12 ЗУ "ПРО ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ ТА
ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ РИНКІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ"**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ», ід.код 40860735, відповідно до вимог ст. 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» до укладання договору про надання фінансової послуги доводить до відома наступну інформацію:

1. **Інформація про особу, що надає фінансові послуги:**

1.1. **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ», ід.код 40860735** далі- Товариство,

-місцезнаходження:

індекс 20603, Черкаська область, Шполянський район, місто Шпола, вулиця Таранця,20

-контактний телефон – (04741) 2-03-46,

-адреса електронної пошти fc_viva_capital@ukr.net

-адреса, за якою приймається скарги споживачів фінансових послуг: індекс 20603, Черкаська область, Шполянський район, місто Шпола, вулиця Таранця,20

1.2. Товариство не користується посередницькими послугами.

1.3. Товариство зареєстроване в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

Дата запису: 29.09.2016, номер запису: 1 020 102 0000 006097.

1.4. Товариство включено до Державного реєстру фінансових установ :

22.11.2016 року ФК № 822

Державний реєстр фінансових установ НБУ : <https://kis.bank.gov.ua/>

1.5. Товариство надає наступні фінансові послуги:

- Надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту
- Фінансовий лізинг
- Факторинг

Основним видом діяльності ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ» є надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту

Реквізити органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства:

Національний банк України:

01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9,

тел.: 0 800 505 240 е-mail: nbu@bank.gov.ua; веб- сайт: www.bank.gov.ua.

Режим роботи: Пн-Чт: 09:00-18:00 Пт: 09:00-16:45

Держпродспоживслужба

01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1 Е-mail: General - head@consumer.gov.ua

Телефони: (044) 279 12 70 - приймальня;

(044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія

Режим роботи: Пн-Чт: 09:00-18:00 Пт: 09:00-16:45

З інформацією про територіальні органи, їх контактні дані можна ознайомитись за посиланням: http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontakti_Terorganiv/139/

2. Інформація про фінансові послуги.

Вартість фінансових послуг, що надаються, визначається у Тарифах, що затверджуються Товариством.

Тарифи доводяться клієнтам до моменту заключення Договору в місцях надання фінансових послуг та шляхом їх розміщення на офіційному веб-сайті Товариства <https://vivacapital.com.ua> в мережі Інтернет.

3. Інформація в договорі про надання фінансових послуг.

3.1. Інформація про порядок відмови від договору про надання фінансових послуг, про порядок розірвання чи припинення договору, право дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій.

Позичальник має право :

Достроково повернути Кредит повністю або частково та сплатити проценти за користування Кредитом виходячи з фактичного залишку й строку користування Кредитом, включаючи день погашення.

Позичальник має право протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів відкликати свою згоду на укладення Договору без пояснення причин. Перебіг цього строку розпочинається з моменту передачі Позичальнику примірника укладеного Договору. Відкликання згоди здійснюється шляхом подання Позичальником письмового повідомлення за формою, встановленою Додатком №3 до Договору, яке подається Позичальником особисто або надсилається за поштовою адресою Кредитодавця до закінчення строку, зазначеного в Договорі.

Із відкликанням згоди на укладення Договору Позичальник повинен одночасно повернути Кредитодавцю суму грошових Коштів, отриману згідно з Договором. Позичальник сплачує проценти за період фактичного користування Кредитом (період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення) за ставкою, встановленою в Договорі.

Позичальник не зобов'язаний сплачувати будь-які інші платежі у зв'язку з відкликанням згоди.

3.2. Інформація про порядок внесення змін та доповнень до договору.

Зміна та/або розірвання Договору в односторонньому порядку не допускаються, крім випадків, передбачених Договором та/або законодавством України.

Сторона, яка вважає за необхідне змінити Договір, повинна надіслати пропозицію про це другій Стороні за Договором.

Сторона Договору, яка отримала пропозицію про зміну Договору, протягом 20 (двадцяти) календарних днів після отримання пропозиції повідомляє другу Сторону Договору про результати її розгляду.

Внесення змін до Договору оформлюється шляхом підписання Сторонами додаткових угод.

Позичальник має право достроково розірвати Договір лише за умови дострокового повернення Кредиту та сплати процентів за користування Кредитом.

Кредитодавець має право достроково розірвати Договір лише в разі настання обставин, визначених у Договорі.

4. Інформація про умови збільшення фіксованої процентної ставки.

Плата за користування Кредитом є фіксованою та незмінною протягом усього строку дії Договору.

5. Про механізм захисту прав споживачів фінансових послуг

Споживач фінансових послуг — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Товариство турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою ми надаємо послуги лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг

Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг

(Стаття 3.1. Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»).

1. Захист прав споживачів фінансових послуг ґрунтується на таких принципах:
 - 1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;
 - 2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;
 - 3) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
 - 4) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові послуги, та їх уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг);
 - 5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
 - 6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;
 - 7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;
 - 8) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

Основні нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів фінансових послуг:

Цивільний кодекс України <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг». Рекомендовані статті 3-1, 6 та 12, 12-1 <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>
Закон України «Про захист прав споживачів» <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
Закон України «Про захист персональних даних» <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2297-17/print1467037936459364>
Закон України «Про інформацію» <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
Податковий кодекс України, рекомендовано розділ IV <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>
Закон України «Про організацію формування та обігу кредитних історій» <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2704-15>
Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення». Рекомендовано розділ I <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20>
Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
Закон України «Про електронну комерцію» <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-19>
Права споживачів фінансових послуг визначені Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>

а)Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнта (споживача фінансової послуги):

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб. Скарга може бути усною або письмовою.

Усна скарга викладається Клієнтом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (тел. 04741 2-03-46) та записується (реєструється) посадовою особою.

Клієнт має право направити ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ» скаргу в письмовій формі шляхом направлення скарги поштою (20603, Черкаська область, Шполянський район, місто Шпола, вулиця Таранця, 20), з використанням мережі Інтернет (на електронну адресу: fc_viva_capital@ukr.net), засобів електронного зв'язку (електронне звернення) або особистого вручення скарги заявником.

Скарга розглядається та вирішується ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ» відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію».

Скарга Клієнта має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові;
- місце проживання та засоби зв'язку;
- суть скарги.

Письмова скарга має бути підписана заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронній скарзі також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається.

Скарга реєструється у журналі скарг ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ» не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстрована скарга передається директору ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ» або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги.

ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ» має право повернути Клієнту скаргу без розгляду якщо:

- скарга оформлена без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- скарга без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така, з якої неможливо встановити авторство;
- повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ» надала обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ», або особою, що виконує його обов'язки, та повідомляється заявнику.

Скарга, залишена без розгляду, направляється заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через п'ять робочих днів від дня її отримання ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ».

Відповідь на скаргу за підписом директора ТОВ «ФК «ВІВА КАПІТАЛ» або особи, що виконує його обов'язки, направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою.

Скарга розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня її

надходження, а та, яка не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, директор ТОВ «ФК «BIBA КАПІТАЛ» або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Також споживачі можуть звертатися за захистом своїх прав до суду або органу з питань захисту прав споживачів.

РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Національний банк України:
Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9
Контактні телефони: 0 800 505 240, (044) 253 01 80
Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua
Офіційний сайт: bank.gov.ua

Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:
Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1
Контактні телефони: (044) 279 79 89,
(044) 279 12 70

Електронна пошта: z-elena@consumer.gov.ua, info@dpss.gov.ua
Офіційний сайт: dpss.gov.ua

б) Інформація про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем.

При наданні фінансових послуг Товариство не застосовує компенсаційні схеми. Створення гарантійних фондів для фінансових послуг, що надаються Товариством, чинним законодавством України не передбачено.