

Захист прав споживачів

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЕЛ.ЕН.ГРУП» має право звернутися до ТОВ «ФК «ЕЛ.ЕН.ГРУП» як надавача фінансових послуг, а ТОВ «ФК «ЕЛ.ЕН.ГРУП» зобов'язане розглянути таке звернення у належний строк.

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

Права споживачів фінансових послуг, закріплені Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III.

Стаття 12. Право клієнта на інформацію

1. Фінансова установа зобов'язана розкривати клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок її діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті фінансової установи. Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) перелік послуг, що надаються фінансовою установою, порядок та умови їх надання;

2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;

3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

На вимогу клієнта фінансова установа зобов'язана в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

1) відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів;

3) кількість акцій фінансової установи та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи або належна їм кількість акцій фінансової установи перевищують 5 відсотків;

4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

2. Перед укладенням договору про надання фінансових послуг фінансова установа чи інший суб'єкт господарювання, що надає фінансові

послуги, зобов'язані повідомити клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті особи, яка надає фінансові послуги, про:

1) особу, яка надає фінансові послуги:

а) найменування (для фізичної особи — підприємця: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові), місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності); в) відомості про державну реєстрацію особи, яка надає фінансові послуги; г) інформацію щодо включення фінансової установи до відповідного державного реєстру фінансових установ або Державного реєстру банків; ґ) інформацію щодо наявності в особи, яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги; д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;

2) фінансову послугу — загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) договір про надання фінансових послуг: а) наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг; б) строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору; в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується); г) наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій; ґ) порядок внесення змін та доповнень до договору; д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг: а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг; б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

3. Інформація, що надається клієнту, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

4. Фінансова установа під час надання інформації клієнту зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

5. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги,

чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

6. Орган, який здійснює державне регулювання відповідного ринку фінансових послуг, має право визначити мінімальний обсяг інформації, яка повинна надаватися клієнту щодо кожного виду фінансових послуг, якщо такий мінімальний обсяг інформації не встановлений законом.

Стаття 12-1 . Розкриття інформації

1. Фінансові установи повинні розкривати:

1) фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;

2) звіт про корпоративне управління (для фінансових установ, утворених у формі акціонерних товариств), що складається відповідно до вимог цього Закону, законів з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, і подається: акціонерам фінансової установи; органам, які відповідно до закону здійснюють нагляд за діяльністю відповідної фінансової установи, разом з річною звітністю;

3) звітні дані (інші, ніж фінансова та консолідована фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;

4) інформацію, що надається клієнтам відповідно до статті 12 цього Закону.

2. Фінансові установи, утворені у формі акціонерних товариств, додатково розкривають інформацію як емітенти відповідно до вимог законодавства про цінні папери.

3. Фінансові установи повинні під час розкриття інформації дотримуватися вимог законодавства про мови.

4. Фінансові установи повинні також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власних веб-сайтах (веб-сторінках) в обсязі та

порядку, встановлених відповідним органом, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, таку інформацію:

- 1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження фінансової установи;
- 2) перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою;
- 3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за фінансовою установою);
- 4) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу фінансової установи;
- 5) відомості про відокремлені підрозділи фінансової установи;
- 6) відомості про ліцензії та дозволи, видані фінансовій установі;
- 7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;
- 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації фінансової установи;
- 9) рішення про ліквідацію фінансової установи;
- 10) іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

5. Фінансові установи забезпечують доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) відповідно до частини четвертої цієї статті, не менше ніж за останні три роки.

Попередня інформація для споживачів фінансових послуг

Товариство не пропонує своїм Клієнтам фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами. У зв'язку з цим, Товариство не отримує фінансової винагороди від інших фінансових установ.

Фінансова установа до укладання з клієнтом договору про надання фінансових послуг додатково надає йому інформацію про таке:

- 1. Наявність у клієнта права на відмову від договору надання фінансових послуг (позика, в тому числі і на умовах фінансового кредиту)**

Клієнт має право відмовитись від договору (позика, в тому числі і на умовах фінансового кредиту) протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дня укладання договору без пояснень причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів. Про намір відмовитись від договору клієнт повідомляє фінансову установу 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. Якщо клієнт подає повідомлення не особисто, воно має бути засвідчене нотаріально або подане і підписане представником, за наявності довіреності на вчинення таких дій. Протягом 7 (семи) календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від договору клієнт зобов'язаний повернути фінансовій установі грошові кошти, одержані згідно з договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення, за ставкою, встановленою договором про споживчий кредит. Клієнт не зобов'язаний сплачувати будь-які платежі у зв'язку з відмовою від договору.

2. Строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від укладання договору, а також інші умови використання права на відмову від договору

Клієнт має право відмовитись від договору позики, в тому числі і на умовах фінансового кредиту протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дня укладання договору без пояснення причин, у тому числі у разі отримання ним грошових коштів. Інші умови використання права на відмову від договору можуть додатково передбачатись виключно за взаємною письмовою згодою сторін.

3. Мінімальний строк дії договору надання фінансових послуг

Мінімальний строк дії договору надання фінансових послуг складає один календарний день.

4. Наявність у клієнта права розірвати чи припинити дію договору, права на дострокове виконання договору, а також наслідки таких дій

Дострокове розірвання договору, зміна його умов допускається в порядку та на умовах, що визначаються чинним законодавством України. Про намір розірвати чи припинити договір, достроково виконати договір, клієнт повідомляє фінансову установу 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. Якщо клієнт подає повідомлення не особисто, воно має бути засвідчене нотаріально або подане і підписане представником, за наявності

довіреності на вчинення таких дій. Протягом 7 (сьомі) календарних днів з дати подання письмового повідомлення про припинення, дострокове розірвання/виконання договору, клієнт зобов'язаний повернути фінансовій установі грошові кошти, одержані згідно з договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою договором. Клієнт не зобов'язаний сплачувати будь-які платежі у зв'язку з розірванням чи припиненням договору, дострокового виконання договору. При цьому фінансовою установою проводиться відповідне коригування зобов'язань клієнта і фінансової установи (за наслідками виконання повідомлення клієнта)

5.Порядок внесення змін та доповнень до договору про надання фінансових послуг

Внесення змін та доповнень до договору про надання фінансових послуг оформлюється шляхом підписання сторонами додаткових договорів. Усі зміни, доповнення та додатки до договору, підписані обома сторонами, є його складовою і невід'ємною частиною з часу належного оформлення такого додаткового договору.

6. Неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договорами без письмової згоди споживача фінансових послуг

Без письмової згоди споживача фінансової послуги, не може бути збільшення фінансовою установою фіксованої процентної ставки по договору надання позики, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

На виконання частини 1 та частини 2 статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» фінансова установа (компанія) забезпечує розкриття інформації, на яку має право клієнт.

На вимогу клієнта ТОВ «ФК «ЕЛ.ЕН.ГРУП» в порядку, визначеному законодавством, надає таку інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, який підлягає обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів;
- кількість часток фінансової установи та їх розмір, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу;
- перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи або належна їм кількість акцій фінансової установи перевищує 5 відсотків;
- іншу інформацію, право на отримання якої визначено законодавством.

Інформація про механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги

Товариство турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою, Товариство інформує Клієнтів, що Товариство у своїй діяльності, дотримується/виконує відповідні вимоги, передбачені чинним законодавством України стосовно захисту прав споживачів, зокрема, але не виключно, Законами України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про захист прав споживачів».

Закон України «Про захист прав споживачів» регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Споживач має право на:

- 1) захист своїх прав державою;
 - 2) належну якість продукції (послуги) та обслуговування;
 - 3) безпеку продукції (послуги);
 - 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію (послугу), її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
 - 5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (послуги), відповідно до закону;
 - 6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
 - 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).
- Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються Товариством, мають право звертатись безпосередньо до Товариства за телефонним номером: +38 (068) 229-05-60, або написати листа на адресу електронної пошти: el.en.fkgroup@gmail.com.

Інформація про порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги

На виконання вимоги пункту 3 частини другої статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» Товариство повідомляє, що при отриманні Клієнтами – фізичними особами від Товариства фінансових послуг таких як: надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, Клієнт – фізична особа, не отримує доходу (відсутній об'єкт оподаткування), а Товариство не визнається податковим агентом щодо податку на доходи фізичних осіб у значенні, наведеному у Податковому кодексі України тому не передбачає сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансових послуг.