

Для захисту своїх прав та інтересів, споживачі (клієнти) послуг ТОВ «ФК «ЕЙС» мають право на досудовий порядок розгляду спірних питань та скарг шляхом звернення безпосередньо до ТОВ «ФК «ЕЙС» в порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян», у будь-який доступний спосіб:

за телефоном +38 063 139 7939, +38 063 139 8272 – тарифікація дзвінків згідно тарифів Вашого оператора зв'язку;

електронною поштою на адресу [fincomace@gmail.com](mailto:fincomace@gmail.com)

письмово (на час карантину та військового стану в Україні можливість особистого прийому громадян керівництвом обмежена) за адресою 02090, місто Київ, Харківське шосе, будинок 19, офіс 2005.

Кожен споживач фінансових послуг має право звернутися до ТОВ «ФК «ЕЙС», як надавача фінансових послуг, а ТОВ «ФК «ЕЙС» зобов'язане розглянути його у строк не більше одного місяця з дня його надходження. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, строк розгляду звернення не повинен перевищувати 45 календарних днів.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ФК «ЕЙС» фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів у позасудовому порядку відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «ФК «ЕЙС».

Також споживачі можуть звертатися за захистом своїх прав до суду або органів, що здійснюють державне регулювання діяльності ТОВ «ФК «ЕЙС», та з питань захисту прав споживачів.

**КОНТАКТИ ТА РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ФК «ЕЙС», ТА З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ:**

**Національний банк України:**

01601, м. Київ, вул.

Інститутська, 9 Сайт:

<https://bank.gov.ua>

Розділ сайту з питань захисту прав споживачів

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

[nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Тел.: 0 800 505 240

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

01001, м. Київ, вул. Бориса

Грінченка, 1 Сайт:

<https://dpss.gov.ua>

Електронна пошта: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua), z-

[elena@consumer.gov.ua](mailto:elena@consumer.gov.ua) Тел.: +38 (044) 279 79 89,

Можливість, порядок та строки позасудового розгляду скарг та звернень споживачів вказаними органами регулюється законодавством України та нормативно-правовими актами вказаних органів.

Законодавством України **не передбачена наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем**, що застосовуються до відповідного виду фінансової послуги, що надається ТОВ «ФК «ЕЙС».

Порядок сплати **податків і зборів** за рахунок позичальника в результаті отримання фінансової послуги: Податковий режим застосовується на загальних підставах. Надання коштів у позику не передбачає сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги. Клієнт може одержати докладну інформацію з цих питань за гарячою лінією державної податкової служби за телефоном 0 800 501 007 або на сайті <https://tax.gov.ua>, адреса: 04053, м. Київ, Львівська площа, 8.

Договір з ТОВ «ФК «ЕЙС» про надання фінансових послуг передбачає:

а) наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг. Відповідно до ст.15 Закону України «Про споживче кредитування» споживач має право на відмову від договору про споживчий кредит;

б) 14-денний строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору. Про намір відмовитися від договору про споживчий кредит споживач повідомляє кредитодавця у письмовій формі (або іншій формі, передбаченій законом або договором) до закінчення вказаного строку. Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від договору про споживчий кредит споживач зобов'язаний повернути кредитодавцю грошові кошти, одержані згідно з договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою договором. Споживач не зобов'язаний сплачувати будь-які інші платежі у зв'язку з відмовою від договору. Відмова від договору є підставою для припинення договорів щодо додаткових чи супутніх послуг, якщо вони були визначені як обов'язкові для отримання кредиту, укладених споживачем. Кредитодавець або третя сторона зобов'язані повернути споживачу кошти, сплачені ним за такі додаткові чи супутні послуги, не пізніше як протягом 14 календарних днів з дня подання письмового повідомлення про відмову від договору, якщо такі послуги не були фактично надані до дня відмови споживача від договору у порядку, визначеному законодавством;

в) мінімальний строк дії договору – 5 днів;

г) клієнт має право достроково розірвати договір, повністю повернувши одержаний кредит, проценти та інші платежі, передбачені договором. Клієнт має право достроково повернути кредит без будь-якої додаткової плати, пов'язаної з достроковим поверненням. Клієнт у разі дострокового повернення кредиту сплачує кредитодавцю проценти за користування кредитом, за період фактичного користування кредитом;

г) всі додатки, зміни та доповнення до договору мають бути вчинені в письмовій формі (або іншій формі, узгодженій договорі) та підписані належним чином сторонами з обов'язковим посиланням на договір; д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги.

Правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги:

У разі дострокового припинення надання фінансової послуги клієнт повинен повернути кредитору все одержане за договором, а при отриманні кредиту споживач зобов'язаний повернути кредитору залишок кредиту та проценти, нараховані за фактичний строк користування кредитом.

Законодавство, що регулює права споживачів:

Цивільний кодекс України <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії». Рекомендовані статті 3, 6, 7, 9 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#n227>.

Закон України «Про захист прав споживачів»  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

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>

Закон України «Про споживче кредитування»  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19>

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>

Зокрема визначено перелік посад, що відносяться до публічних діячів

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>

Перелік осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції розміщений на сервері Держфінмониторингу за посиланням:

<https://www.sdfm.gov.ua/assets/userfiles/Terror/BlackListFull.pdf>