

Механізми захисту прав споживачів та інша інформація для клієнтів ТОВ «ФК «АБЕКОР»

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

за телефоном 0 800 30 13 39, 044 393 13 39 або 0 800 300 306, 044 391 23 06 – тарифікація дзвінків згідно тарифів Вашого оператора зв'язку;
електронною поштою на адресу support@firstcredit.com.ua або support@loanplus.com.ua;
письмово або особисто за адресою: 04080, м. Київ, Подільський район, вул. Костянтинівська, будинок 75, приміщення 601А.

2. Кожен споживач фінансових послуг має право звернутися до ТОВ «ФК «АБЕКОР», як надавача фінансових послуг, а ТОВ «ФК «АБЕКОР» 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.

3. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ФК «АБЕКОР» 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 «АБЕКОР».

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

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

5.1. 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

Тел.: 0 800 505 240

5.2. 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

Тел.: 050 230 04 28 або 044 364 77 80

5.3. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини:

01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8

Сайт: <https://ombudsman.gov.ua>

Електронна пошта: hotline@ombudsman.gov.ua

Тел.: 044 299 74 08, 0 800 50 17 20

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

7. Законодавством України не передбачена наявність гарантійних фондів чи

компенсаційних схем, що застосовуються до відповідного виду фінансової послуги, що надається ТОВ «ФК «АБЕКОР».

8. Загальна сума **зборів, платежів та інших витрат**, які повинен сплатити клієнт, включно з **податками**, в результаті отримання фінансової послуги, визначається договором про надання відповідної фінансової послуги. Клієнт не несе витрат, які прямо не передбачені відповідним договором, Податковим кодексом України чи іншими нормативно-правовими актами України.

Податковий режим застосовується на загальних підставах. Надання послуг з факторингу, надання послуг з фінансового лізингу, надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, не передбачають сплати податків і зборів за рахунок клієнта 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.

9. Правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з клієнтом внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги:

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

10. 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» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-IX#Text>

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>

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>

Закон України «Про платіжні послуги» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text>

Закон України «Про електронну комерцію» <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-19>

11. Права споживачів фінансових послуг визначені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»: стаття 6 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-IX#n160>, стаття 7 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-IX#n173>.

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

<https://fiu.gov.ua/pages/dijalnist/protidija-terorizmu/perelik-teroristiv/aktualnij-perelik-osib-pov-yazanix-z-provadhennyam-teroristichnoji-diyalnosti-abo-stosovno-yakix-zastosovano-mizhnarodni-sankcziji.html>

13. Перелік посад, що відносяться до публічних діячів: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20#n43> та <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20#n79>