

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Усі спори, суперечки, розбіжності або вимоги, які виникають в процесі надання Фінансовою Компанією послуг Клієнту в рамках умов Договору про надання позики ТОВ «ФК «ПРОФІЛЬ» (далі – Фінансова Компанія), у тому числі такі, що стосуються їх виконання, порушення, припинення або визнання дійсними, підлягають вирішенню шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди - в суді, відповідно до вимог чинного законодавства України.

Фінансова компанія відповідає на звернення Клієнтів протягом встановленого законодавством строку у тому ж форматі, у якому такі звернення та пропозиції були отримані Фінансовою Компанією, у разі якщо інший порядок не вказаний у зверненні.

Розгляд фінансовою компанією скарг споживачів здійснюється відповідно до вимог:

- Закону України [«Про звернення громадян»](#);
- Закону України [«Про споживче кредитування»](#);
- Закону України [«Про захист прав споживачів»](#);

### ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ:

У випадку, якщо клієнт ТОВ «ФК «ПРОФІЛЬ» вважає, що з боку фінансової компанії (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Фінансової Компанії) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення безпосередньо до Директора ТОВ «ФК «ПРОФІЛЬ» Ковальчук О.О., шляхом його здійснення будь-яким зручним способом, зокрема:

- електронним листом за адресою: support@casharing.com.ua або на Офіційному сайті Фінансової Компанії;
- листом на поштову адресу 01103, м. Київ, бул. Дружби Народів, буд. 28-В;
- за телефоном 0-800-309-595, що вказаний на Офіційному сайті Фінансової Компанії.

### ПРАВО НА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до [судових органів](#) у порядку, визначеному законодавством України.

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- за місцезнаходженням ТОВ «ФК «ПРОФІЛЬ» – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;
- або
- за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

### ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ЗА ЗАХИСТОМ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх

особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

**У разі, якщо результатом розгляду звернення до директора ТОВ «ФК «ПРОФІЛЬ» Ковальчук О.О. Ви не задоволені – пропонуємо звертатись до уповноваженого державного органу.**

Реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органу з питань захисту прав споживачів:

- Національний банк України, адреса: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601

Контактний телефон: 0 800 505 240,

- Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів: адреса: 03680, м. Київ, вул. Горького 174, телефон – (044) 528-73-07, (044) 226-29-71.

З детальною інформацією про порядок розгляду скарг споживачів фінансових послуг Національним банком України споживач може ознайомитись за [посиланням](#).

### **ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОЗИКИ (Публічний договір):**

Клієнт має право на відмову від договору про надання позики до моменту його фактичного підписання та після підписання у строк та порядок встановлений п.3.3. Публічного договору.

Умови Публічного договору не передбачають застосування мінімального строку дії договору. Договір діє до повного погашення позики та виконання сторонами всіх належних за договором зобов'язань.

Наявність у клієнта права розірвати договір чи припинити договір, право дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій визначаються у відповідності до вимог законодавства, закріплюються у договорах між Фінансовою Компанією та клієнтом та встановлені п.1.2, 3.3. та 4.1. Публічного договору.

Припинення дії даного договору (його розірвання) за ініціативою клієнта не звільняє Клієнта від обов'язку погасити в повному обсязі Заборгованість за договором, в тому числі сплатити штрафні санкції, інші платежі згідно договору. Розірвання договору за ініціативою клієнта можливе при відсутності Заборгованості за договором з урахуванням вимог пункту 3.3. Публічного Договору.

Про намір відмовитися від договору клієнт повідомляє Фінансову Компанію у письмовій формі (у паперовому або електронному вигляді з накладенням електронних підписів, електронних цифрових підписів, інших аналогів власноручних підписів (печаток) сторін у порядку, визначеному законодавством) до закінчення строку, встановленого договором.

Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від договору клієнт зобов'язаний повернути Фінансовій Компанії суму наданої позики, одержану згідно з договором, та сплатити проценти та інші платежі, встановлені договором.

Порядок внесення змін та доповнень до Публічного договору визначається розділом 10, а зміни до індивідуальної частини договору можливі лише за взаємною письмовою згодою сторін.

Збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди клієнта неможливе.