

Інформація для позичальників -фізичних осіб та механізм захисту їхніх прав при наданні споживчих кредитів

Товариство з обмеженою відповідальністю « ГОЛД СПЛІТ» (надалі – « Фінансова компанія») керуючись Законом України « Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» відповідно до статті 12 даного Закону, надає своїм клієнтам інформацію для ознайомлення про фінансові послуги та іншу інформацію, пов'язану із отриманням фінансових послуг, у тому числі до укладення з клієнтом договорів про надання фінансових послуг.

Споживач (клієнт/позичальник/боржник) – фізична особа, яка уклала або має намір отримати фінансову послугу, а саме укласти договір про споживчий кредит.

I. Особа, яка надає фінансові послуги :

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ « ГОЛД СПЛІТ»

Ідентифікаційний код : 40065194

03035, м. Київ, площа Солом'янська, будинок 2, офіс 506

Тел. : +38(093)837-96-13

Е-mail: goldsplit@ukr.net

Веб-сторінка : www.goldsplit.com.ua

Директор – Шаповал Андрій Вікторович

Режим роботи :

Понеділок-П'ятниця з 09:00 до 18:00

Обідня перерва з 13:00 до 14 :00

Вихідні : Субота- Неділя

(в зв'язку з діючими обмеженнями через пандемію коронавірусу, та запобіганням ризику зараження працівників та клієнтів, прийом клієнтів здійснюється виключно за попереднім телефонним дзвінком)

Фінансова компанія **не надає і не пропонує** фінансові послуги, які надаються іншими фінансовими установами, у зв'язку з цим, Фінансова компанія не отримує фінансової винагороди від інших фінансових установ, а пропонує отримати фінансові послуги, що надаються Фінансовою компанією на підставі отриманих дозволів та ліцензій.

У Фінансової компанії **ВІДСУТНІ** будь- які особи , які надають посередницькі послуги з метою отримання Клієнтами її фінансових послуг.

Гарантійні фонди чи компенсаційні схеми - ВІДСУТНІ.

Фінансова компанія, у разі наявності простроченої заборгованості, здійснює стягнення такої заборгованості самостійно, не залучаючи колекторів, відповідно у Фінансової компанії **відсутні укладені з колекторськими компаніями договори**. Фінансова компанія має право залучати колекторські компанії для стягнення простроченої заборгованості в майбутньому.

Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Фінансової компанії:

Національний Банк України

Адреса: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601,

Телефон : 0 800 505 240

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua

Веб-сайт: <https://bank.gov.ua/>

II. Інформація про фінансову послугу

Кредит - фінансове зобов'язання однієї зі сторін угоди, скріплене юридичними формальностями (договором). Позичальник бере гроші в борг і зобов'язується їх повернути в повному обсязі з додатковою платою. Для юридичних осіб та ФОП кредитні кошти надаються на поповнення обігових коштів, придбання обладнання, реконструкцію, будівництво нових об'єктів та на інші заходи. Для фізичних осіб кредитні кошти надаються переважно на споживчі цілі – придбання житла, транспортних засобів, ремонт, лікування, освіти тощо.

Предметом договору споживчого фінансового кредиту є надання грошових коштів на умовах платності, строковості, забезпеченості та цільового характеру.

Отримувачі кредиту - фізичні особи.

Строк повернення – до 3 років.

Плата за отримання (комісія) – до 5% від суми отримання.

Процентна ставка для фізичних осіб – в межах від 10% до 60% річних*.

Забезпечення – застава рухомого/нерухомого майна (іпотека) вартість якої перевищує суму кредиту, можливе інше забезпечення.

** Вартість (ціна/тарифи) фінансової послуги з надання кредиту встановлюються окремо для кожної операції з урахуванням виду такої операції, рівня ризику, строку її дії, наявності та вартості забезпечення, тощо та залежить від цілі, на які отримується кредит та строку дії договору (з кожним Клієнтом обговорюється окремо). Більш точний розрахунок можливо отримати до підписання договору кредиту, але за наявності наданих Клієнтом даних та документів.*

*** Деталізовані умови надання споживчих кредитів зазначені в паспорті споживчого кредиту.*

До остаточного укладення договору Споживчого кредиту Кредитодавець надає Позичальнику паспорт кредиту, а також повідомляє розмір орієнтовних загальної вартості кредиту та реальної процентної ставки.

Фінансова компанія надає кредит у відповідності до вимог чинного законодавства України та згідно затверджених Фінансовою компанією внутрішніх правил надання кредитів.

За загальними Правилами надання Фінансовою компанією фінансових послуг не передбачено надання додаткових фінансових послуг Клієнтам. Якщо Фінансовою компанією надаватимуться додаткові фінансові послуги, то умови надання та їх вартість включатимуться до належним чином оформлених правочинів з обов'язковим виконанням вимог чинного законодавства України, а також обов'язковим інформуванням Клієнта про додаткові фінансові послуги в тому числі їх вартість.

Отримання Клієнтами фінансових послуг, не передбачає сплати податків та зборів за рахунок Клієнта в результаті отримання таких фінансових послуг. Клієнт на умовах, визначених відповідними договорами, не отримує дохід (відсутній об'єкт оподаткування), а Фінансова компанія не визнається податковим агентом щодо податку на доходи Клієнтів у значенні, наведеному у Податковому кодексі України.

III. Право на відмову від договору про надання фінансових послуг

Відповідно до статті 627 ЦК України сторони є вільними в укладенні договору. Клієнт має право на відмову від договору про надання фінансових послуг.

Відповідно до ст. 15 ЗУ «Про споживче кредитування» споживач має право відмовитися від договору про споживчий кредит без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів.

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

Споживач має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит відмовитися від договору про споживчий кредит без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів.

Про намір відмовитися від договору про споживчий кредит споживач повідомляє кредитодавця 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, встановленого частиною першою ст. 15 ЗУ «Про споживче кредитування» - 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит.

Якщо споживач подає повідомлення не особисто, воно має бути засвідчене нотаріально або подане і підписане представником за наявності довіреності на вчинення таких дій.

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 цим договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою договором про споживчий кредит.

Споживач не зобов'язаний сплачувати будь-які інші платежі у зв'язку з відмовою від договору про споживчий кредит.

Відмова від договору про споживчий кредит є підставою для припинення договорів щодо супровідних послуг, що були визначені як обов'язкові для отримання кредиту, укладених споживачем. Кредитодавець або третя сторона зобов'язані повернути споживачу кошти, сплачені ним за такі супровідні послуги, не пізніше як протягом 14 календарних днів з дня подання письмового повідомлення про відмову від договору про споживчий кредит, якщо такі послуги не були фактично надані до дня відмови споживача від договору про споживчий кредит у порядку, визначеному законодавством.

Право на відмову від договору про споживчий кредит не застосовується щодо:

- 1) договорів про споживчий кредит, виконання зобов'язань за якими забезпечено шляхом укладення нотаріально посвідчених договорів (правочинів);
- 2) споживчих кредитів, наданих на придбання робіт (послуг), виконання яких відбулося до закінчення строку відмови (ч. 1 ст. 15 ЗУ «Про споживче кредитування» - 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит) від договору про споживчий кредит.

IV. Право клієнта на розірвання, припинення чи дострокового виконання договору

Відповідно до ст. 16 ЗУ «Про споживче кредитування» споживач має право в будь-який час повністю або частково достроково повернути споживчий кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних платежів.

Позичальник має право достроково, в тому числі частково, погашати кредит і сплачувати проценти за користування кредитом. При частковому достроковому погашенні заборгованості за Договором, на вимогу Позичальника Фінансова компанія може, за необхідності, надати графік платежів у новій редакції. У той же час Кредитором здійснюється корегування зобов'язань Позичальника за Договором шляхом зменшення суми кредиту та, відповідно, суми щомісячних платежів, належних до сплати, який надсилається Позичальнику в один із способів, а саме :

- вручення Позичальнику письмового повідомлення/вимоги особисто представникові;

- направлення Позичальнику повідомлення/вимоги у вигляді SMS-повідомлень на номер мобільного телефону;
- передачі письмового повідомлення/вимоги рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про отримання або доставкою кур'єрською службою на адресу, зазначену в цьому Договорі, або на ту адресу, яка буде повідомлена самим Позичальником письмово;
- надіслання письмового повідомлення/вимоги на адресу електронної пошти, яка буде повідомлена самим Позичальником письмово.

Позичальник має право достроково розірвати Договір, при цьому попередньо повністю повернути одержаний Кредит, включаючи проценти за користування Кредитом, а також пеню та можливі штрафні санкції, за період фактичного користування кредитом.

Дія Договору припиняється:

- 1) після повного виконання Сторонами своїх обов'язків згідно Договору;
- 2) у випадку набрання чинності рішення суду про припинення дії Договору;
- 3) у випадку дострокового розірвання Договору за умови дострокового повернення кредиту та сплати процентів за користування кредитом.

V. Порядок внесення змін та доповнень до договору

Відповідно до ст. 17 ЗУ «Про споживче кредитування» реструктуризація зобов'язань за договором про споживчий кредит здійснюється за погодженням із споживачем**.

Відповідно до ст. 651 ЦКУ Зміна або доповнення договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом. Договір може бути змінено за рішенням суду на вимогу однієї із сторін у разі істотного порушення договору другою стороною та в інших випадках, встановлених договором або законом. У разі істотної зміни обставин, якими сторони керувалися при укладенні договору, договір може бути змінений за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або не впливає із суті зобов'язання.

У разі зміни або доповнення договору зобов'язання сторін змінюються відповідно до змінених умов щодо предмета, місця, строків виконання тощо. У разі зміни умов договору зобов'язання змінюються з моменту досягнення домовленості між Сторонами. Якщо договір змінений у зв'язку з істотним порушенням договору однією із сторін, друга сторона може вимагати відшкодування збитків, завданих зміною договору.

Зміни до Договору оформлюються шляхом укладання Сторонами Договорів про зміну до Договору, які є невід'ємними частинами Договору.

*** Зміна фіксованої процентної ставки за Договором допускається лише за письмової згоди Позичальника.*

VI. Наслідки невиконання Споживачем зобов'язань за кредитним договором.

Наслідками невиконання/несвоєчасного виконання/виконання не в повному обсязі користувачем споживчого кредиту своїх зобов'язань по кредитному договору, можуть бути:

- Нарахування споживачу штрафу, пені та додаткових процентів згідно «Інформації про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту»;
- Отримання фінансовою компанією права звернути стягнення на предмет застави/іпотеки у разі отримання споживачем кредиту, забезпеченням якого є застава/іпотека майна позичальника або майнового поручителя (таке стягнення може відбутися будь яким шляхом, передбаченим чинним законодавством України та укладеним між сторонами договором про надання споживчого кредиту);

- Отримання фінансовою компанією права звернутися до суду з метою стягнення з позичальника або майнового поручителя коштів з метою сплати споживчого кредиту, процентів за кредит, та інших платежів, що витікають із угоди про надання споживчого кредиту, укладеної між ТОВ «ГОЛД СПЛІТ» та споживачем;
- Отримання фінансовою компанією права звернутися до поручителя з вимогою про погашення суми боргу у разі отримання споживачем кредиту, забезпеченням якого є порука юридичної або фізичної особи;
- Передача інформації про споживача, який здійснив порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту до бюро кредитних історій та/або інших реєстрів, що виконують аналогічні функції, що може вплинути на кредитну історію цього споживача та перешкодити/ускладнити отримання споживчого кредиту в майбутньому.

Звертаємо увагу потенційних отримувачів фінансових кредитів на те, що:

- фінансовій установі забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від фінансової установи або спорідненої чи пов'язаної з ним особи, як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;
- для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ;
- фінансова установа має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;
- споживач може відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;
- можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати **(при цьому зазначаємо, що погашення споживчого кредиту, процентів за кредит, та інших платежів, що витікають із угоди про надання споживчого кредиту, укладеної між ТОВ «ГОЛД СПЛІТ» та споживачем можливе виключно шляхом безготівкового перерахування коштів з рахунку споживача на рахунок Кредитора);**
- ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору про споживчий кредит здійснюється на наступних умовах (залежно від причин та терміну лонгації):
 - % ставка підвищується на 0 - 12% річних;
 - За вимогою фінансової установи споживачем надається додаткове забезпечення кредиту в розмірі 0 -50 % від суми залишку кредиту, що лонгується.

У Фінансової компанії на разі відсутні системи дистанційного обслуговування споживачів. Звертаємо увагу, що у разі їх наявності ми рекомендуємо споживачам фінансових послуг негайно інформувати Фінансову компанію про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в таких системах.

Фінансова установа на разі не використовує процедуру надання споживчого кредиту, шляхом приєднання споживача до публічної пропозиції (оферти).

VII. Механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги

Фінансова компанія інформує Клієнтів, що у своїй діяльності з надання кредиту 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", "Про споживче кредитування". 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.

Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється Фінансовою компанією наступним чином:

- дотримання у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- організація належного обслуговування Клієнтів відповідно до законодавства та внутрішніх документів Фінансової компанії;
- затвердження внутрішніх документів Фінансової компанії з надання фінансових послуг (правил, що регламентують надання фінансових послуг, договорів з надання фінансових послуг тощо), які відповідають вимогам законодавства;
- не включення у договори із Клієнтами умов, які є несправедливими;
- надання у доступній формі Клієнтам своєчасної, повної та достовірної інформації відповідно до законодавства, у тому числі про найменування Фінансової компанії, режим роботи, про послуги, що надаються, права та обов'язки Фінансової компанії та Клієнтів по договорам, що укладаються між сторонами;
- наявності механізму розгляду заяв та скарг клієнтів, у тому числі своєчасного розгляду заяв та скарг клієнтів Фінансової компанії, застосування, у разі необхідності, відповідних заходів, які припиняють порушення у разі їх наявності;
- надання Клієнтам відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- надання споживачам фінансових послуг (до укладення з ними договору) інформації, зазначеної в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- надання клієнтам інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника Фінансової компанії, уповноваженого розглядати скарги та заяви Клієнтів.

Кожен споживач фінансових послуг має право звернутися зі скаргою до Фінансової компанії як надавача фінансових послуг, а Фінансова компанія зобов'язана розглянути його у належний строк.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих Фінансовою компанією фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю Фінансової компанії. Механізм захисту прав споживачів включає можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг Фінансової компанії.

Скарги й письмові звернення громадян приймаються за адресою:

03035, м. Київ, площа Солом'янська, будинок 2, офіс 506, а також на e-mail: goldsplit@ukr.net , або за телефоном: +38(093) 837-96-13.

У темі такого листа слід зазначити: «Захист прав споживача ПІБ/назва Клієнта»

Скарги й письмові звернення громадян розглядаються в порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник фінансової компанії встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляє Клієнта, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. У разі необхідності отримання споживачем відповіді на звернення /скаргу, така відповідь надається Споживачу не пізніше сорока п'яти днів з моменту отримання звернення/скарги Фінансовою установою.

Спори між сторонами вирішуються шляхом переговорів. У разі недосягнення сторонами згоди, вирішення спорів здійснюється у порядку, встановленому договором та чинним законодавством України.

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/> або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.