

**Механізм захисту ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ»
прав споживачів фінансових послуг
та порядок урегулювання спірних питань,
що виникають в процесі надання фінансових послуг**

Механізм захисту ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» (далі - **Фінансова установа**, Новий кредитор) прав споживачів фінансових послуг та порядок урегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання фінансових послуг, здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства.

Спори між Сторонами вирішуються шляхом переговорів.

У разі недосягнення Сторонами Згоди, вирішення спорів здійснюється у порядку, встановленому договором та чинним законодавством України. Споживач фінансових послуг можете надіслати нам своє звернення з приводу сплати кредиту, умов погашення заборгованості, виконання договорних зобов'язань і з будь-яких інших питань:

- письмово за адресою – 49094, ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛ., МІСТО ДНІПРО, ВУЛИЦЯ МАНДРИКІВСЬКА, БУДИНОК 66;
- на електронну пошту – info@premium-aktiv.com.ua;
- зателефонувавши до контакт центру 0 800 307 703.

Реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів:

– Національний банк України: 01601, м. Київ, вулиця Інститутська, 9
Тел.: 0 800 505 240, email: nbu@bank.gov.ua

– Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: 01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 1, телефон: (044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія, Веб-сайт: <http://www.consumer.gov.ua/>

Умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість:
Фінансова установа не надає додаткових фінансових послуг.

Розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, які надаються іншими фінансовими установами: Фінансова установа не надає і не пропонує фінансові послуги, які надаються іншими фінансовими установами.

Порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги: порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги здійснюється виключно відповідно до вимог чинного законодавства.

Правові наслідки і порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги: Фінансова установа набуває права вимоги виконання зобов'язань з погашення заборгованості за зобов'язаннями, строк виконання яких вже настав чи сплив. При реструктуризації заборгованості Позичальник має право в будь-який час, в тому числі і достроково, виконати зобов'язання / повернути кредит як в повному обсязі, так і частиною, сплативши відсотки за користування кредитом, виходячи з фактичного залишку суми кредиту і терміну користування кредитом. Таке повернення кредиту є виконанням умов договору про надання кредиту. Будь-які додаткові оплати, комісії, штрафи за дострокове повернення кредиту – відсутні.

Порядок внесення змін та доповнень до Договору про надання кредиту: зміни до Договору про надання кредиту вносяться за взаємною згодою Фінансової установи, як Нового кредитора та Позичальника шляхом укладення Додаткових угод до Договору, якщо такі зміни не є реалізацією прав Позичальника чи Кредитодавця, які чітко визначені Договором, Правилами кредитування для фізичних осіб, Правилами кредитування для фізичних осіб-підприємців або законодавством України. Збільшення фіксованої процентної ставки неможливе, без письмової згоди Позичальника.

Порядок відмови від Договору про надання кредиту: відповідно Закону України “Про споживче кредитування” до ст.15, Позичальник має право на відмову від Договору про надання кредиту (далі по тексту – Договір). Позичальник має право протягом 14 календарних днів з дня укладення Договору відмовитися від Договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів. Про свій намір відмовитися від Договору Позичальник повідомляє Кредитора 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 Законом України “Про споживче кредитування”. Протягом семи календарних днів з

дати подання письмового повідомлення про відмову від Договору Позичальник зобов'язаний повернути Кредитору грошові кошти, одержані згідно з цим Договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою Договором.

Відомості про відокремлені підрозділи ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ»:

Фінансова установа не має відокремлених структурних підрозділів.

Відомості про колекторську компанію та осіб, залучених ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» до здійснення колекторської діяльності:
Фінансова установа здійснює діяльність без залучення колекторських компаній та третіх осіб з питань врегулювання простроченої заборгованості.

Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості перед ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ»

Порядок відступлення права вимоги

Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості

Умови початку врегулювання простроченої заборгованості

Форма повідомлення Нового кредитора про представника з боку Позичальника