

# ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІДІ СЕРВІС»

---

## ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ ТА ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Цей Порядок інформування та взаємодії зі споживачами фінансових послуг розроблена на виконання вимог глави 2 Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування<sup>1</sup> (далі – Положення №100), Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг<sup>2</sup> (далі – Положення №199), Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами<sup>3</sup> (далі – Положення №114).

З метою надання споживачам фінансових послуг вичерпної інформації щодо порядку інформування та взаємодії зі споживачами фінансових послуг ТОВ «ФК «ВІДІ СЕРВІС» (далі – Компанія) зазначає про наступне.

### I. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1.1. Компанія на постійній основі забезпечує споживачів фінансових послуг повною, точною та достовірною інформацію в обсязі, визначеному чинним законодавством України та політикою Компанії.

1.2. Компанія забезпечує надання інформації та документів за власним вибором (якщо інше не передбачене чинним законодавством щодо надання окремої інформації) наступними каналами зв'язку:

- шляхом розміщення інформації та документів на офіційному веб-сайті Компанії <http://vidiservice.ua.fin.net/> у відповідних розділах сайту;
- шляхом надсилання повідомлень визначеними каналами зв'язку (СМС, Viber, Telegram тощо);
- шляхом розміщення інформації у засобах масової інформації (телебачення, бігборди, рухомі транспортні засоби, соціальні мережі, листівки тощо);
- шляхом розміщення інформації у мережі Інтернет (у т.ч. у вигляді контекстної реклами);
- шляхом телефонного спілкування зі споживачем фінансових послуг, у т.ч. у результаті оброблення вхідних дзвінків колл-центром Компанії;
- шляхом використання електронної пошти.

1.3. У разі, якщо споживач фінансових послуг має бажання зупинити інформування по окремому каналу зв'язку, він може подати Компанії обґрунтоване клопотання про це, яке буде розглянуте у порядку, визначеному Положенням про порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб, опублікованому на офіційному веб-сайті Компанії. У тому числі, споживач має право відмовитись від отримання рекламних сповіщень на власний фінансовий номер.

---

<sup>1</sup> Затверджене постановою Правління Національного Банку України від 05.10.2021 р. № 100;

<sup>2</sup> Затверджене постановою Правління Національного Банку України від 29.12.2023 р. № 199;

<sup>3</sup> Затверджене постановою Правління Національного Банку України від 05.11.2021 р. № 114;

1.4. Під час надання інформації Компанія ставить пріоритетом конкретність, достовірність та зрозумілість інформації для кінцевого споживача, не допускаючи її перекручення, замовчування та вчинення інших дій, які не допускаються чинним законодавством, у т.ч. щодо реклами фінансових послуг.

1.5. У випадку, якщо Споживач свідомо не користується обраним каналом комунікації з Компанією або ігнорує надходження інформації до нього, ризик, пов'язаний з неотриманням інформації, передбаченої Договором та/або чинним законодавством, покладається на Споживача.

## **II. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ ПОШИРЕННЯ РЕКЛАМИ**

2.1. Компанія має право здійснювати інформування споживача в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства України про рекламу, споживче кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

2.2. Компанія під час інформування споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами надає інформацію у спосіб, що не допускає ускладнення її візуального сприйняття або двозначного трактування.

2.3. Компанія залишає за собою право на власний розсуд визначати зміст інформації у рекламі, проте забезпечує відповідність змісту реклами вимогам законодавства про рекламу.

2.4. У разі, якщо реклама стосується споживчого кредиту – Компанія додатково забезпечує відповідність такої реклами вимогам законодавства щодо рекламування фінансових послуг, у т.ч. зазначає:

- 1) максимальна сума, на яку може бути виданий кредит;
- 2) реальну річну процентну ставку;
- 3) максимальний строк, на який видається кредит;
- 4) іншу інформацію за вибором Компанії.

2.5. У рекламі щодо надання споживчого кредиту Компанія ніколи не допускає тверджень про те, що споживчий кредит може надаватися без документального підтвердження кредитоспроможності споживача (позичальника) або що кредит є безпроцентним чи надається під нуль процентів, іншу аналогічну за змістом та сутністю інформацію.

## **III. СТРОКИ ІНФОРМУВАННЯ**

3.1. Компанія залишає за собою право здійснювати інформування споживачів фінансових послуг на постійній основі, незалежно від каналу комунікацій.

3.2. У разі, якщо інформація стосується врегулювання простроченої заборгованості, Компанія додатково дотримується вимог щодо змісту, обсягу, та строків поширення такої інформації, встановленої вимогами ст.25 Закону України «Про споживче кредитування» та нормативних актів Національного банку України з питань порядку врегулювання простроченої заборгованості (етичної поведінки), у тому числі не взаємодіє зіспоживачами фінансових послуг та третіми особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні, та не використовує функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу.

#### **IV. ОБСЯГ ІНФОРМАЦІЇ, ЯКУ РОЗМІЩУЄ КОМПАНІЯ У ПОРЯДКУ ОБОВ'ЯЗКОВОГО ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

4.1. З метою дотримання законодавства про фінансові послуги та про рекламу Компанія в обов'язковому порядку надає споживачам фінансових послуг у всіх місцях надання фінансових послуг (у т.ч. на офіційному веб-сайті, на якому розміщена інформаційно-телекомунікаційна система, через яку здійснюється оформлення електронних договорів про надання споживчого кредиту) наступну інформацію:

**4.1.1. На виконання вимог статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та п.7 Положення №114 Компанія розробила та оприлюднила на своєму веб-сайті:**

- інформацію для ознайомлення споживачів фінансових послуг у вигляді документу (з можливістю завантаження та друку),
- копії свідоцтва про реєстрацію фінансової установи та копії розпорядження про видачу ліцензій на надання окремих фінансових послуг;
- інформацію про основні показники своєї діяльності шляхом розміщення гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку у документі «Основні показники».

**4.1.2. На виконання вимог Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні» № 2459-ІХ від 27.07.2022 р. Компанія затвердила та оприлюднила на веб-сайті такі документи:**

- Порядок прийняття та розгляду повідомлень щодо належності особи до захищеної категорії.

**4.1.3. На виконання вимог п. 73 Положення №199 Компанія затвердила та оприлюднила на веб-сайті такі документи:**

- Правила надання коштів та банківських металів у кредит;
- Правила надання послуг з факторингу;
- Правила надання послуг з фінансового лізингу;
- Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень Споживачів.

**4.1.4. На виконання вимог п.8 Положення №100 Компанія затвердила та оприлюднила на веб-сайті таку інформацію та документи:**

- попередження про можливі наслідки користування споживчим кредитом (з обсягом інформації, визначеної п.7 Положення №100);
- калькулятор для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням супровідних послуг фінансової установи, кредитних посередників і третіх осіб, уключно з податковими платежами та зборами з урахуванням вимог законодавства України;
- приклади результатів розрахунків калькулятора за всіма кредитними продуктами Компанії;
- перелік різновидів всіх споживчих кредитів та тарифи;
- істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту та мікрокредиту;
- умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, уключуючи термін їх дії, шляхом публікації Програми лояльності Компанії;
- типовий договір про надання споживчого кредиту;
- правила надання всіх фінансових послуг, які надає Компанія;
- гіперпосилання на Державний реєстр фінансових установ на сторінці офіційного Інтернет-

представництва Національного банку;

- Положення про обробку та захист персональних даних;
- Політику конфіденційності, обробки та захисту персональних даних;
- Інформацію про торговельну марку, яку використовує Компанія;
- іншу обов'язкову інформацію, визначену Положенням №100.

**4.1.5. На виконання вимог Положення №79<sup>4</sup> Компанія затвердила та оприлюднила на вебсайті такі документи:**

- Порядок щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);
- Порядок повідомлення кредитодавця про уповноваженого представника споживача фінансових послуг;
- Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит;
- Умови діяльності із врегулювання простроченої заборгованості та відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит;
- Інформація щодо порядку та способу погашення простроченої заборгованості.

**4.1.6. На виконання вимог Положення №30<sup>5</sup> Компанія розробила та опублікувала на своєму веб-сайті свою структуру власності згідно з додатками 2, 3 до вказаного Положення, а також визначене цим Положенням схематичне зображення структури власності.**

4.1.7. Компанія має право за власним розсудом розкривати також іншу інформацію в обсязі та спосіб, визначені нею самостійно.

## **5. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДОДАТКОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

5.1. У разі, якщо споживач фінансових послуг має намір отримати додаткову інформацію про Компанію та її послуги, він має право подати звернення до Компанії у порядку, визначеному Положенням про порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб, опублікованому на офіційному веб-сайті Компанії.

5.2. Компанія зазначає, що у разі, якщо звернення стосується питань щодо належності особи до захищеної категорії осіб – таке звернення додатково має відповідати вимогам Порядку прийняття та розгляду повідомлень щодо належності особи до захищеної категорії, чинна редакція якого публікується на веб-сайті Компанії та доступне для ознайомлення необмеженому колу осіб.

5.3. Компанія на звернення споживача фінансових послуг надає інформацію та документи, запитовані ним, які не є інформацією з обмеженим доступом. Надання інформації та документів, які Компанія визначила як документи з обмеженим доступом, можливе лише на власний розсуд Компанії.

## **6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

6.1. Цей Порядок є документом з відкритим доступом та опубліковується на офіційному веб-сайті Компанії.

6.2. Компанія забезпечує можливість безкоштовного завантаження та друку всієї інформації та документів, оприлюднених нею на офіційному веб-сайті, а також забезпечує можливість швидкого контекстного пошуку у всіх документах, які вона публікує у форматі pdf

<sup>4</sup> Затверджене постановою Правління Національного Банку України від 09.07.2021 р. № 79;

<sup>5</sup> Затверджене постановою Правління Національного Банку України від 14.04.2021 р. № 30.

(тобто, з можливістю розпізнавання).

6.3. Компанія забезпечує постійну актуалізацію та доповнення до інформації, зазначеної у цьому порядку, а також оприлюднених Компанією документів, у зв'язку з чим просить регулярно переглядати інформацію та документи.

6.4. У разі, якщо у споживача фінансових послуг виникли питання з приводу даного документу або інформації про компанію в цілому – споживач фінансових послуг завжди може звернутись до Компанії будь-яким зручним для нього офіційним каналом зв'язку та отримати вичерпну інформацію щодо порушеного питання.

З повагою,  
ТОВ «ФК «ВІДІ СЕРВІС».