

Відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», фінансова установа під час надання інформації клієнту зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

Відповідно до частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- ✓ захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції;
- ✓ необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- ✓ відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- ✓ звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- ✓ об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Під продукцією слід розуміти будь-який виріб (товар), роботу чи послугу, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) визначені статтею 10 Закону України «Про захист прав споживачів».

### Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг, що надаються Товариством:

Скарги Споживачів розглядаються Товариством в порядку та строки передбачені чинним законодавством України. З метою оперативного вирішення питань (розгляду скарг) та отримання необхідної інформації Споживач може звернутися до Товариства будь-яким зручним йому способом, зокрема електронним листом на електронну адресу або листом за адресою місцезнаходження Товариства.

За результатом розгляду скарг Товариство направляє відповідь Споживачу у спосіб в який надійшла скарга. Відповідь містить в собі інформацію про задоволення вимог Споживача або відхилення (як повністю так і частково).

Спори між сторонами вирішуються шляхом переговорів, а у разі неможливості їх вирішення - у судах.

Відповідно до частини третьої статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів» захист прав споживачів здійснюють:

Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші державні органи (у тому числі й Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (далі – НКЦПФР) у межах своєї компетенції), органи місцевого самоврядування згідно із законодавством, а також суди.

У разі порушення фінансовою установою своїх зобов'язань потрібно звертатися до НКЦПФР:

вул. Московська 8, к. 30, м. Київ, 01010

Режим роботи:

з 9.00 до 18.00 (в п'ятницю з 9.00 до 16.45) обідня перерва з 13.00 до 13.45

+38 (044) 254 23 31

info@nssmc.gov.ua

[www.nssmc.gov.ua](http://www.nssmc.gov.ua)

Споживач фінансових послуг може звернутись до НКЦПФР у порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян». Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг НКЦПФР розміщено на офіційному сайті за посиланням <https://www.nssmc.gov.ua/activity/insha-diialnist/public-affairs/>

Гарантійні фонди та компенсаційні схеми відносно фінансових послуг, що надає Товариство - відсутні.

При наданні фінансової послуги Товариство додержується вимог законодавства щодо захисту прав споживачів, в тому числі надає Споживачу інформацію, що вимагається законодавством з метою здійснення свідомого вибору щодо отримання фінансової послуги.

\* Термін «Споживач» та «Клієнт» вживаються в цьому документі у значеннях, наведених в Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», якщо інше прямо не вказано в документі