

ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНША ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ОЗНАЙОМЛЕННЯ

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «ФК «ГЕРЦ» (далі – «Фінансова установа») має право звернутися до Фінансової установи як до надавача фінансових послуг, а Фінансова установа зобов'язана розглянути таке звернення у належний строк.

Загальний порядок вирішення суперечок передбачає, що усі суперечки щодо наданих Фінансовою установою фінансових послуг мають вирішуватися сторонами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, відносно яких виникла суперечка; за умови, якщо суперечка виникла між споживачами/клієнтами – Фінансова установа приймає участь у вирішенні такої суперечки.

Для урегулювання спірних та проблемних питань споживачі/клієнти мають право подати письмове звернення до Фінансової установи, у якому викласти в чіткій і зрозумілій формі свої зауваження/скарги/пропозиції та яке буде прийнято і розглянуто згідно Закону України «Про звернення громадян». Підстави настання відповідальності Фінансової установи за незаконну відмову у прийнятті та розгляді звернення передбачені чинним Законодавством.

Звернення подаються:

- за місцезнаходженням ТОВ «ФК «ГЕРЦ»: 65014, м. Одеса, вул. Єврейська, буд. 2-А;
- шляхом направлення звернення на електронну пошту operator@gerc.ua ;

Споживач/клієнт фінансових послуг має право додатково звернутися до Національного банку України як регулятора ринку фінансових послуг, наступним чином:

- за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;
- подати звернення на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua;
- звернутись за номером телефону: 0 800 505 240.

У випадку неможливості врегулювання спірних питань у досудовому порядку споживач фінансових послуг може звернутися до органів судової влади у порядку, визначеному законодавством України.

Відповідно до вимог частини 2 ст. 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» Фінансова

установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги додатково надає йому інформацію про:

1. фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг. Згідно з поданою заявкою клієнту буде запропонована фінансова послуга на запитуваних заявником та погоджених фінансовою компанією умовах. Вартість послуг буде повідомлено клієнту перед укладенням договору за місцем розташування Фінансової установи.
2. умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість. Додаткові фінансові послуги, передбачені законодавством України, надаються фінансовою компанією клієнтам на підставі окремого (окремих) договору (договорів), які укладаються між клієнтом та фінансовою компанією, і в яких визначаються порядок, умови надання та вартість додаткових фінансових послуг.
3. порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги. Сплата податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги здійснюється відповідно до законодавства України.
4. розмір винагороди Фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими Фінансовими установами. Розмір винагороди фінансової компанії у разі пропонування фінансових послуг, що надаються іншими Фінансовими установами, визначається у відповідних договорах, укладених між фінансовою компанією та іншими Фінансовими установами.
5. правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги: Дострокове припинення надання фінансової послуги здійснюється внаслідок розірвання Договору. Порядок і підстави розірвання Договору визначаються Договором, укладеним між клієнтом та фінансовою компанією. В разі розірвання Договору клієнт та фінансова компанія зобов'язуються провести взаємні розрахунки: — фінансова компанія за заявою клієнта переказує

залишок коштів клієнта за реквізитами, вказаними в заяві клієнта, на інший банківський рахунок клієнта; — клієнт повинен погасити усю існуючу на момент розірвання Договору заборгованість перед фінансовою компанією.

6. механізм захисту Фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги. Фінансова установа здійснює захист прав споживачів згідно з вимогами Закону України «Про захист прав споживачів» шляхом надання споживачеві необхідної інформації до надання фінансової послуги. Усі спірні питання, які можуть виникнути у майбутньому між клієнтом та Фінансовою установою, будуть врегульовані шляхом переговорів. Якщо неможливим буде дійти згоди із спірних питань в процесі переговорів, то такий спір вирішуватиметься у судовому порядку згідно із законодавством України.
7. інформацію щодо включення Фінансової установи до відповідного державного реєстру, реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів.

Права споживачів фінансових послуг, закріплені Законом України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" від 12.07.2001 № 2664-III.

Стаття 3¹. Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг

1. Захист прав споживачів фінансових послуг ґрунтується на таких принципах:

1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);

2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

3) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

4) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові послуги, та їх уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг);

5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;

6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;

8) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

Стаття 12. Право клієнта на інформацію

1. Фінансова установа зобов'язана розкривати клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок її діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті фінансової установи. Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) перелік послуг, що надаються Фінансовою установою, порядок та умови їх надання;

2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;

3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

На вимогу клієнта Фінансова установа зобов'язана в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

1) відомості про фінансові показники діяльності Фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік керівників Фінансової установи та її відокремлених підрозділів;

3) кількість акцій Фінансової установи та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Фінансової установи або належна їм кількість акцій Фінансової установи перевищують 5 відсотків;

4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

2. Перед укладенням договору про надання фінансових послуг Фінансова установа чи інший суб'єкт господарювання, що надає фінансові послуги, зобов'язані повідомити клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті особи, яка надає фінансові послуги, про:

1) особу, яка надає фінансові послуги:

а) найменування (для фізичної особи - підприємця: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові), місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);

в) відомості про державну реєстрацію особи, яка надає фінансові послуги;

г) інформацію щодо включення Фінансової установи до відповідного державного реєстру Фінансових установ або Державного реєстру банків;

г) інформацію щодо наявності в особи, яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги;

д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) договір про надання фінансових послуг:

а) наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг;

б) строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;

в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);

г) наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;

г) порядок внесення змін та доповнень до договору;

д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

3. Інформація, що надається клієнту, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

4. Фінансова установа під час надання інформації клієнту зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

5. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції.

Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

6. Орган, який здійснює державне регулювання відповідного ринку фінансових послуг, має право визначити мінімальний обсяг інформації, яка повинна надаватися клієнту щодо кожного виду фінансових послуг, якщо такий мінімальний обсяг інформації не встановлений законом.