

Захист прав споживачів фінансовою установою

Відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», фінансова установа під час надання інформації клієнту¹ зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

Відповідно до частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні 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 державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, її виробника (виконавця, продавця) відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";
- обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів»;
- 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».

Відповідно до частини третьої статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів» захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади (у тому числі й Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку у межах своєї компетенції), органи місцевого самоврядування згідно із Законом, а також суди.

Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг, що надаються

Товариством:

Товариство розглядає скарги споживачів в порядку та строки передбачені чинним законодавством України. Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів, та/або з метою оперативного вирішення питань/отримання необхідної інформації, першочергово має звернутись до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією **(у довільній формі)** будь-яким зручним йому способом, зокрема електронним листом на електронну адресу або листом **за адресою місцезнаходження Товариства: 04112, м. Київ, вул. Парково-Сирецька, будинок 23.**

Звернення/скарга/претензія подаються в письмовій формі, за підписом уповноваженої особи споживача або у вигляді скан-копії **на електронну адресу: office@ligapension.com.**

¹ Клієнт - фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу;

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

За результатом розгляду скарг Товариство направляє споживачу у спосіб в який надійшло звернення/скарга/претензія. Відповідь містить в собі інформацію про задоволення вимог споживача або відхилення (як повністю так і в частині). Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, Товариство надає споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови Товариством у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Спори між сторонами вирішуються шляхом переговорів, а у разі неможливості у судах у строках, передбачених законодавством України.

Гарантійні фонди та компенсаційні схеми відносно фінансових послуг, що надає Товариство – відсутні. При наданні фінансової послуги Товариство дотримується вимог законодавства України щодо захисту прав споживачів, в тому числі надає споживачу інформацію, що вимагається законодавством з метою дотримання свідомого вибору щодо отримання фінансової послуги.

Споживач фінансових послуг² може звернутися до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку у порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян».

Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг розміщено на офіційному сайті Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку за посиланням:

<https://www.nssmc.gov.ua/activity/insha-diialnist/public-affairs/#tab-1>

У разі порушення фінансовою установою своїх зобов'язань потрібно звертатися до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (**<https://www.nssmc.gov.ua>**) за адресою: 01010, м. Київ, вул. Московська, 8, корп. 30.

Розгляд звернень громадян у Національній комісії з цінних паперів та фондового ринку здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», від 02.10.1996 № 393/96-ВР.

Електронне звернення можна надіслати на адресу: office@nssmc.gov.ua.

Режим роботи «Гарячої лінії»: Понеділок – п'ятниця з 10.00 до 16.00, перерва з 13.00 до 14.00. Субота та неділя – вихідні.

Телефон «Гарячої лінії»: (044) 280-28-26

² Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.