

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 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 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.

У разі порушення фінансовою установою своїх зобов'язань потрібно звертатися до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку **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

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

<https://www.nssmc.gov.ua>