

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Споживач фінансових послуг (далі – «споживач») – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЮНІТ» (далі -Товариство) для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

Захист прав споживачів здійснюється відповідно до законодавства про захист прав споживачів з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та спеціальними законами.

Порядок організації та контролю під час взаємодії працівниками Товариство із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) при укладенні договору про надання фінансових послуг визначено Положенням про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЮНІТ».

Захист прав споживачів фінансових послуг ґрунтується на таких принципах:

- забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);
- забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про Товариство та про його фінансовий стан;
- сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки Товариства та її уповноважених представників;
- забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів від шахрайства та зловживань;
- забезпечення захисту персональних даних споживачів;
- створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо наданих послуг;
- сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

Діяльність Товариства з надання фінансових послуг здійснюється з дотриманням таких принципів:

- 1) ведення діяльності з урахуванням притаманних їй ризиків та зважене управління ними;
- 2) наявності у керівників та працівників Товариства кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових та/або супровідних послуг, роботи з клієнтами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;
- 3) наявності у Товариства систем корпоративного управління та внутрішнього контролю, які відповідають встановленим законодавством України вимогам, з метою забезпечення фінансової стійкості такого надавача та дотримання ним вимог законодавства України;

4) відсутності недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;

5) своєчасного надання клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;

6) добровільності отримання послуги клієнтом та уникнення будь-яких форм введення клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

7) захисту фінансових засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;

8) захисту і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до закону;

9) недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

10) ефективного контролю за якістю надання фінансових та супровідних послуг та недопущення конфлікту інтересів;

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

12) впровадження кращих міжнародних практик з метою постійного вдосконалення діяльності та умов надання фінансових та/або супровідних послуг;

13) запобігання використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;

14) розгляду звернень клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та врегулювання спорів у тому числі в позасудовому порядку;

15) відкритості та прозорості відносин з Регулятором у межах законодавства України, у тому числі своєчасного взаємного обміну необхідною інформацією.

Права і обов'язки клієнта

Клієнт перед та під час отримання фінансової послуги має право на:

1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2) належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;

3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

Клієнт з метою отримання фінансової послуги зобов'язаний:

- 1) відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- 2) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- 3) звертатися у разі необхідності до надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- 4) надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з надавачем фінансових послуг, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства.

Клієнт має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором.

З метою захисту своїх прав клієнт Товариства може в першу чергу звернутися безпосередньо до Товариства в письмовій або усній формі у вигляді звернення (пропозиції, зауваження, заяви, клопотання) та/або скарги.

Звернення та/або скарга можуть бути:

- за адресою для листування: 01001, Україна, місто Київ, вулиця Трьохсвятительська, будинок 3, офіс 26;
- надіслані на електронну пошту Товариства: unit.dnepr@gmail.com;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку: +38 097 323 22 11.

З метою запобігання людських жертв у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України з 24 лютого 2022 року та в зв'язку з введенням воєнного стану, відповідно до Указів Президента України, ТОВ «ФК «ЮНІТ» тимчасово припиняє особистий прийом відвідувачів, гостей, клієнтів, на весь період дії воєнного стану.

Звернення та/або скарга можуть бути подані клієнтом особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства.

У зверненні та/або скарзі необхідно:

- розповісти суть питання;
- зазначити інформацію про себе (для юридичної особи: найменування юридичної особи, ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження/поштова адреса, адреса електронної пошти, телефон; для фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, адреса електронної пошти, телефон);
- зазначити контакти та інформацію про укладений договір.

Письмове звернення та/або скарга повинні бути підписані заявником (заявниками) або його уповноваженим представником із зазначенням дати.

Товариство зобов'язане розглянути звернення та/або скаргу та повідомити про результати розгляду. При розгляді звернення та/або скарги Товариство зобов'язане перевірити викладені в зверненні та/або скарзі факти та докласти максимальних зусиль для швидкого вирішення суті питання, викладеного у зверненні та/або скарзі.

За результатами розгляду звернення та/або скарги Товариство зобов'язане повідомити клієнта про результати розгляду – надати відповідь в письмовій (електронній) формі, а також за необхідності вжити відповідні заходи.

Звернення та/або скарги розглядаються і вирішуються в термін не більше 1 місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в термін 1 місяць вирішити порушені у зверненні та/або скарзі питання неможливо, керівник Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення та/або скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні та/або скарзі не може перевищувати 45 днів.

Якщо після отримання зворотної відповіді за результатом розгляду звернення та/або скарги у клієнта залишаються питання, які потребують вирішення, клієнт має право повторного письмового звернення та/або скарги до Товариства та/або надання додаткових роз'яснень.

Письмове звернення та/або скарга без зазначення імені автора, місця проживання, не підписане автором, а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Подання (надсилання) звернення та/або скарги клієнтом чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення та/або скарги Товариством, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Клієнт Товариства має право звернутися з письмовим зверненням та/або скаргою до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг та з питань захисту прав споживачів.

Орган, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг - Національний банк України.

Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

НБУ має три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за дотриманням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

Якщо питання не вдалося вирішити, споживач може звернутися до Національного банку.

Найзручніші та найбезпечніші канали – онлайн-форма на вебсайті, електронна пошта nbu@bank.gov.ua та контакт-центр **0800505240** У зверненні важливо розповісти суть питання, вказати установу, якої стосується звернення, ваше прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту.



Більш детальну інформацію про захист прав споживачів фінансових послуг можна отримати на сайті Національного банку за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Клієнт товариства має право на вирішення спорів, що виникають в процесі надання фінансової послуги, шляхом переговорів, а також у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

Товариству забороняється пов'язувати укладення договору із споживачем з вимогою укладення договорів про надання інших послуг (договорів страхування, оцінки майна, про надання нотаріальних послуг тощо) із конкретно визначеною третьою особою. Нечіткі або неоднозначні положення договорів про надання фінансових послуг (у тому числі щодо прав та обов'язків сторін) за участю споживача тлумачаться на користь споживача.

Товариству забороняється без згоди споживача розголошувати відомості про нього, що стали відомі Товариству у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору зі споживачем, крім випадків, встановлених законом.

Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

Товариство зобов'язане розкривати споживачам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність Товариства.

При зверненні клієнта до Товариства з метою отримання фінансової послуги Товариство надає інформацію відповідно до вимог підпункту 1 частини першої статті 6 Закону про фінансові послуги та фінансові компанії щодо продуктів, які пропонуються в межах такого виду фінансових послуг.

Товариство, на вимогу клієнта, у порядку, визначеному частиною шостою статті 7 Закону про фінансові послуги та фінансові компанії, надає йому таку інформацію про надавача фінансових послуг:

- 1) відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік його керівників;
- 3) розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності надавача фінансових послуг;
- 4) іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено законом.

Перед укладенням договору про надання фінансової послуги Товариство повідомляє споживачу про:

- 1) фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
- 2) істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:
 - а) мінімальний строк дії договору;
 - б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;
 - в) порядок внесення змін до договору;
- 3) механізми захисту прав споживачів:
 - а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;
 - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;
- 4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

Вищезазначена інформація надається клієнту шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом.

На вимогу клієнта Товариство безоплатно надає йому проект договору про надання фінансової послуги у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача).

Положення цієї частини не застосовується, якщо Товариство у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору з клієнтом.

Товариство під час надання інформації споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

Після припинення дії договору про надання фінансової послуги, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого договору, клієнт за письмовим запитом має право отримати від Товариства інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором, в обсягах та порядку, встановлених нормативно-правовими актами Регулятора. При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань клієнта в повному обсязі за договором про надання фінансової послуги надається клієнтові Товариством у вигляді довідки протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмового запиту клієнта. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором про надання фінансової послуги, надається клієнту в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами Регулятора.