**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Кожен Клієнт (споживач фінансових послуг) ТОВ «ФК «Маніту» має право звернутися до ТОВ «ФК «Маніту» як надавача фінансових послуг з питань отриманих послуг, а ТОВ «ФК «Маніту» зобов’язане розглянути таке звернення у встановлений законодавством строк. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки які стосуються наданих ТОВ «ФК «Маніту» фінансових послуг мають вирішуватися сторонами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг та обумовлених у договорі про надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «ФК «Маніту».

Усі звернення подаються відповідно до законодавства України.

**Національний банк України:**

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Телефон для довідок: (044) 253-01-80

Факс: (044) 230-20-33, (044) 253-77-50

Офіційний сайт: bank.gov.ua

Відповідно до п. 6 ч. 1 ст. 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 звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

\* продукція - будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб.

У разі порушення зобов’язань фінансовою установою, або фінустанова не реагує навіть після скарги, клієнт має право звертатися до Національного банку України за допомогою дистанційних каналів:

- надішліть звернення на електронну пошту nbu@bank.gov.ua,

- зателефонуйте за номером 0 800 505 240, дзвінки безкоштовні. Якщо ви телефонуєте в неробочий час або всі оператори зайняті, залиште ваш номер телефону на автовідповідач, щоб фахівець Національного банку міг з вами зв'язатися пізніше;

- надішліть лист разом із супроводжуючими документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

- особисту доставку за адресою: м. Київ, вул. Інститутська, 11-б вхід праворуч від центральної будівлі НБУ через арку (спеціальна скринька для приймання документів).

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім’я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги, а також вказати, якої фінансової установи стосується звернення. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого вирішення вашої справи.

Національний банк не розглядає анонімні звернення без імені автора та зазначення місця його проживання. Питання, які є поза компетенцією регулятора, НБУ пересилає до відповідного державного органу та обов’язково повідомляє про це людину. Якщо громадянин не вказав достатньо інформації, ми повертаємо звернення та просимо уточнити дані. Також не розглядається повторне звернення з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів. Але Національний банк обов’язково повідомляє про це скаржника.

Більше дізнатися про правила звернень громадян до Національного банку можна з Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України.

**Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів:**

Адреса: 03680, м. Київ-150, вул. Горького, 174

Контактні телефони:

служба діловодства (044) 528-94-38

телефон «гарячої лінії» (044) 528-92-44

Офіційний сайт: dsiu.gov.ua

**Стаття 12. Право клієнта на інформацію**

1. Клієнт має право доступу до інформації щодо діяльності фінансової установи. Фінансові установи зобов’язані на вимогу клієнта в порядку, передбаченому Законом України “Про доступ до публічної інформації”, надати таку інформацію: відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов’язковому оприлюдненню; перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів; перелік послуг, що надаються фінансовою установою; ціну/тарифи фінансових послуг; кількість акцій фінансової установи, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи перевищують п’ять відсотків; іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

2. Фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги додатково надає йому інформацію про: 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; умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість; порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги; правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги; механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги; реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів; розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

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.

**Стаття 12-1. Розкриття інформації**

1. Фінансові установи повинні розкривати: фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства; звіт про корпоративне управління (для фінансових установ, утворених у формі акціонерних товариств), що складається відповідно до вимог цього Закону, законів з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, і подається:- акціонерам фінансової установи;- органам, які відповідно до закону здійснюють нагляд за діяльністю відповідної фінансової установи, разом з річною звітністю; звітні дані (інші, ніж фінансова та консолідована фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг; інформацію, що надається клієнтам відповідно до статті 12 цього Закону.

2. Фінансові установи, утворені у формі акціонерних товариств, додатково розкривають інформацію як емітенти відповідно до вимог законодавства про цінні папери.

3. Фінансові установи повинні під час розкриття інформації дотримуватися вимог законодавства про мови.

4. Фінансові установи, нагляд за діяльністю яких здійснюється національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, повинні також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в її загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власних веб-сайтах (веб-сторінках) в обсязі та порядку, встановлених зазначеною комісією, таку інформацію: повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження фінансової установи; перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою; відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за фінансовою установою);відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу фінансової установи; відомості про відокремлені підрозділи фінансової установи; відомості про ліцензії та дозволи, видані фінансовій установі; річну фінансову та консолідовану фінансову звітність; відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації фінансової установи; рішення про ліквідацію фінансової установи; іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

5. Фінансові установи забезпечують доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) відповідно до частини четвертої цієї статті, не менше ніж за останні три роки.