

Інформація про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

Права споживачів фінансових послуг, що закріплені Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «МАКС КРЕДИТ» має право звернутися до ТОВ «МАКС КРЕДИТ» (надалі – Товариство), як надавача фінансових послуг зі зверненням, яке Товариство розглядає у встановлений законом строк.

Вирішення спорів/суперечок щодо наданих Товариством фінансових послуг мають вирішуватися Споживачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю Товариства.

Механізм захисту прав споживачів включає можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг Товариства, здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних Товариства зазначено на веб-сайті Товариства <https://treba.credit>.

Споживач фінансових послуг, якщо вважає, що з боку ТОВ «МАКС КРЕДИТ» мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, може звернутися безпосередньо до ТОВ «МАКС КРЕДИТ» шляхом:

- надіслання письмового звернення поштою на адресу місцезнаходження (поштову адресу) ТОВ «МАКС КРЕДИТ»: 03150, м. Київ, вул. Малевича Казимира, буд. 86Е, або
- надіславши лист електронною поштою на адресу: info@treba.credit або
- звернення за номером телефону зазначеному на сайті: +38 (093) 00 88 260.

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, Споживач фінансових послуг **може звернутися до Національного банку України**, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

Канали зв'язку із Національним банком України:

Телефон контакт-центру 0 800 505 240. Робочі години: з понеділка по четвер – 9:00-18:00, п'ятниця – 9:00-16:45

Поштова адреса – 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Оформлення звернення онлайн на сайті НБУ – <https://bit.ly/3wISApF>

Електронна пошта – nbu@bank.gov.ua

Чат-бот у Viber, Telegram або у web-чаті на сайті НБУ. Для пошуку у месенджерах введіть “НБУ Контактний центр”.

На офіційному сайті Національного банку України у розділі «Захист прав споживачів» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>) споживачі фінансових послуг мають можливість детально ознайомитися зі своїми правами та можливостями, зокрема, ознайомитися з різноманітними інструкціями для споживачів.

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства – відсутні.

Реквізити органів з питань захисту прав споживачів

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

Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів:

- Адреса: 03680, м. Київ-150, вул. Антоновича, 174
- **Контактні телефони:**
- служба діловодства: (044) 528-94-38
- телефон гарячої лінії: (044) 528-92-44
- офіційний сайт: dsiu.gov.ua

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини:

- Адреса: 01008, м. Київ-08, вул. Інститутська, 21/8
- Контактні телефони: тел.: 044-253-75-89 тел.: 0800-50-17-20 (безкоштовно)
- Офіційний сайт ombudsman.gov.ua

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

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.

Стаття 12⁻¹. Розкриття інформації

1. Фінансові установи повинні розкривати:
- 1) фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;
 - 2) 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;
 - 3) 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;
 - 4) 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 повинні також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власних веб-сайтах (веб-сторінках) в обсязі та порядку, встановлених відповідним органом, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, таку інформацію:

- 1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження фінансової установи;
- 2) перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою;
- 3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за фінансовою установою);
- 4) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу фінансової установи;
- 5) відомості про відокремлені підрозділи фінансової установи;
- 6) відомості про ліцензії та дозволи, видані фінансовій установі;
- 7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;
- 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації фінансової установи;
- 9) рішення про ліквідацію фінансової установи;
- 10) 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.

Порядок розгляду звернень споживачів послуг ТОВ «МАКС КРЕДИТ» та інших осіб- <https://treba.credit/wp-content/uploads/2023/09/poryadok-rozglyadu-zvernen.pdf>