

## МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ "ІНСТАФІНАНС" має право звернутися до ТОВ "ІНСТАФІНАНС" як надавача фінансових послуг, а ТОВ "ІНСТАФІНАНС" зобов'язане розглянути його у належний строк.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ "ІНСТАФІНАНС" фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ТОВ "ІНСТАФІНАНС".

### 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](http://bank.gov.ua)

#### Національна комісія зі здійснення регулювання у сфері ринків фінансових послуг:

Адреса: 01001, м. Київ-1, вул. Б. Грінченка, 3

Контактні телефони:

приймальна — (044) 234-39-46

сектор зв'язків з громадськістю та протоколу — (044) 234-68-60

Офіційний сайт: [nfr.gov.ua](http://nfr.gov.ua)

#### 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](http://dsiu.gov.ua)

Права споживачів фінансових послуг, 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. 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.