

## **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Позичальник має право звернутися до Товариства зі скаргою на порушення прав та охоронюваних законом інтересів, шляхом направлення скарги на електронну адресу: [info@cly.com.ua](mailto:info@cly.com.ua) та/або поштою за адресою місцезнаходження: 04080, м. Київ, вулиця Кирилівська, буд1-3, літера А, секція «С».

Позичальник має подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Якщо скарга подається через представника, то до скарги долучається документ, який підтверджує повноваження представника.

Розгляд скарг здійснюється Товариством у термін не більше одного місяця. Про результати розгляду скарги Позичальник повідомляється в спосіб визначений у скарзі.

Позичальник має право на звернення до Національного банку України у разі порушення кредитором, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

## **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)

Розділ "Захист прав споживачів": <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

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.

Гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства, не передбачено.

## Порядок розгляду звернень споживачів

### 1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблений на виконання вимог п.19, абз.5 підп. 6 п. 24 Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05.10.2021 року № 100 з метою організації розгляду ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КЛАЙ ІНВЕСТ»» (далі- Товариство).

1.2. Терміни, які вживаються в цьому порядку, використовуються в значеннях, визначених законами та нормативно-правовими актами України.

1.3. Надсилання звернення до Товариства споживачем передбачає його згоду на Обробку персональних даних відповідно до законодавства про персональні дані.

### 2. Вимоги до звернення

2.1. Звернення адресується Товариству або керівнику Товариства.

2.2. Споживачі мають право надсилати звернення засобами поштового зв'язку, шляхом надсилання на електронну пошту Товариства на контактні адреси Товариства, зазначені у розд.4.

2.3. Звернення складається в довільній формі. У зверненні споживача мають бути щонайменше зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Для викладення суті порушеного питання, яке стосується укладеного ним договору про споживчий кредит, споживач щонайменше має вказати номер і дату вказаного договору.

2.4. У разі, якщо споживач у зверненні зазначає персональні дані третіх осіб, він зобов'язаний попередньо отримати згоду вказаних третіх осіб на передачу їх персональних даних Товариству у порядку, передбаченому законодавством, та додати до звернення підтвердження наявності такої згоди.

2.5. Звернення підписується споживачем із зазначенням дати його підписання.

### 3. Організація розгляду звернень

3.1. Товариство не розглядає:

3.1.1. звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян»;

3.1.2. звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним ;

3.1.3. повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

3.1.4. звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не стосуються діяльності Товариства, та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

3.2. Товариство забезпечує прийняття та реєстрацію звернень споживачів, що надійшли за контактними адресами, у день їх надходження, а тих, що надійшли у неробочий день та час, - наступного робочого дня.

3.3. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, починаючи з дати його надходження (реєстрації).

3.4. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

3.5. Звернення розглядається та вирішується у строк не більше ніж один місяць, а ті, що не потребують додаткових вивчення і перевірки - не пізніше ніж 15 днів

3.6. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Товариства або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.7. Звернення вважається розглянутим, якщо з поставлених питань у його змісті надано письмову відповідь споживачу.

3.8. Зберігання та знищення матеріалів розглянутих звернень здійснюється в порядку, передбаченому чинним законодавством.

#### 4. Контактні адреси Товариства

4.1. Контактна адреса для надсилання звернення засобами поштового зв'язку: 04080, м.Київ, ВУЛИЦЯ КИРИЛІВСЬКА, будинок 1-3, літера А, секція «С».

4.2. Контактна адреса електронної пошти: [info@cly.com.ua](mailto:info@cly.com.ua).

Гіперпосилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>