Для захисту своїх прав та інтересів, споживачі (клієнти) послуг **ТОВ «ФК «ГАРОННА»** мають право на досудовий порядок розгляду спірних питань та скарг шляхом звернення безпосередньо до **ТОВ «ФК «ГАРОННА»** в порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян», у будь-який доступний спосіб:

за телефоном **+38 (044) 353-12-03** – тарифікація дзвінків згідно тарифів Вашого оператора зв'язку;

електронною поштою на адресу **office@garona.com.ua ;**

письмово або особисто (на час карантину в Україні можливість особистого прийому громадян керівництвом обмежена) за адресою: Україна, 01024, місто Київ, вулиця Велика Васильківська, будинок 39, літера Г, кімнати № 3,№ 5.

Кожен споживач фінансових послуг має право звернутися до **ТОВ «ФК «ГАРОННА»**, як надавача фінансових послуг, а **ТОВ «ФК «ГАРОННА»** зобов'язане розглянути його у 30-денний строк, якщо інше не передбачено законодавством.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих **ТОВ «ФК «ГАРОННА»** фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів у позасудовому порядку відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю **ТОВ «ФК «ГАРОННА»**.

Також споживачі можуть звертатися за захистом своїх прав до суду або органів, що здійснюють державне регулювання діяльності **ТОВ «ФК «ГАРОННА»**, та з питань захисту прав споживачів.

КОНТАКТИ ТА РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ **ТОВ «ФК «ГАРОННА»** ТА З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ:

Національний банк України:
Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9
Контактні телефони: 0 800 505 240
Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua
Офіційний сайт: bank.gov.ua

Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:
Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1
Контактні телефони: (044) 279 79 89, (044) 279 12 70
Електронна пошта: z-elena@consumer.gov.ua, info@dpss.gov.ua
Офіційний сайт: dpss.gov.ua

Можливість, порядок та строки позасудового розгляду скарг та звернень споживачів вказаними органами регулюється законодавством України та нормативно-правовими актами вказаних органів.

Законодавством України **не передбачена наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем**, що застосовуються до відповідного виду фінансової послуги, що надається **ТОВ «ФК «ГАРОННА»**.

Порядок сплати **податків і зборів** за рахунок позичальника в результаті отримання фінансової послуги:

Податковий режим застосовується на загальних підставах. Клієнт може одержати докладну інформацію з цих питань за гарячою лінією державної податкової служби за телефоном 0 800 501007 або на сайті https://tax.gov.ua, адреса: 04053, м. Київ, Львівська площа, 8.

Правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги:

У разі дострокового припинення надання фінансової послуги клієнт повинен повернути фінансовій компанії все одержане за договором, а при отриманні кредиту споживач зобов'язаний

повернути кредитору залишок кредиту та проценти, нараховані за фактичний строк користування кредитом.

Законодавство, що регулює права споживачів:

Цивільний кодекс України https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг». Рекомендовані статті 3-1, 6 та 12, 12-1 http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14

Закон України «Про захист прав споживачів» http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12

Закон України «Про захист персональних даних» http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2297-17/print1467037936459364

Закон України «Про інформацію» http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12

Податковий кодекс України, рекомендовано розділ IV https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17

Закон України «Про організацію формування та обігу кредитних історій» http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2704-15

Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення". Рекомендовано розділ I https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20

Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14

Закон України «Про електронну комерцію» http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-19

Права споживачів фінансових послуг визначені Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14

Стаття 3-1. Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг

1. Захист прав споживачів фінансових послуг ґрунтується на таких принципах:

1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;

2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

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

4) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові послуги, та їх уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг);

5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;

6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;

8) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

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;

ґ) 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;

ґ) 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.

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, 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:

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.

Перелік осіб, пов’язаних із здійсненням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції розміщений на сервері Держфінмониторингу за посиланням:
https://www.sdfm.gov.ua/assets/userfiles/Terror/BlackListFull.pdf

Перелік посад, що відносяться до публічних діячів: https://pep.org.ua/uk/hto-taki-publichni-diya/