

**МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ФІНАНСОВОЮ УСТАНОВОЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА
ПОРЯДОК УРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ
НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ**

<p>ТДВ «СК «СПЕЙР» неухильно дотримується вимог законодавства України щодо захисту прав споживачів, як під час правовідносин, що виникають при укладенні договорів, так і під час виконання таких договорів.</p>
<p>Працівники ТДВ «СК «СПЕР» докладають зусиль, щоб інформація, яка надається клієнту, забезпечувала правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання. Умови та необхідність надання додаткових фінансових послуг, пов'язаних із наданням основної послуги, завжди обґрунтовані фінансовою установою з відповідним посиланням на законодавство. Договори зі споживачами укладаються згідно типових договорів, які надавалися контролюючим органом Страховиків на ознайомлення та оцінку їх відповідності діючому законодавству України.</p>
<p>В офісі ТДВ «СК «СПЕЙР» в доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці, встановлений стенд з інформацією для споживачів, на якому, у тому числі, розміщені копія Свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, засвідчена керівником фінансової установи, а також розгорнута інформація про продукти ТДВ «СК «СПЕЙР».</p>
<p>Для усвідомлення споживачами чи дійсно їхні права порушуються, та прийняття ними правильного рішення, Компанія розміщує на своєму сайті нормативні документи, які регулюють питання захисту прав споживачів, в тому числі Закони України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” та “Про захист прав споживачів”.</p>
<p>З метою швидкого урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг мають право звертатись безпосередньо до Товариства за телефонним номером: +38 044 33 88 090, або написати листа на адресу електронної пошти: info@spara.ua. У темі такого листа зазначається: “Захист прав споживача ПІБ”, де замість “ПІБ” вказується прізвище, ім'я та по батькові споживача, права якого, на думку особи, яка звертається, є потреба захистити.</p>
<p>Споживачі фінансових послуг можуть звернутися до таких державних органів щодо захисту порушених прав:</p> <ul style="list-style-type: none">- До НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ; Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» Нацкомфінпослуг здійснює захист прав споживачів фінансових послуг шляхом застосування в межах своїх повноважень заходів впливу з метою запобігання і припинення порушень законодавства на ринку фінансових послуг. Для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua (заповніть і надішліть форму та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 МБ) Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601 Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601 Телефон: 0 800 505 240 Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45.- До державної установи «Урядовий контактний центр»; На базі Урядового контактного центру цілодобово працює урядова «гаряча лінія» за коротким телефонним номером 1545. Дзвінки на урядову «гарячу лінію» 1545 з мережі фіксованого зв'язку Укртелекому, телефонів мобільних операторів Київстар, Vodafone Україна, Лайфселл для заявників безкоштовні. Також установа приймає звернення громадян через офіційний портал за адресою: www.ukc.gov.ua.- до Головного управління Держпродспоживслужби в м. Києві засобів електронного зв'язку, на електронну адресу: zvernen@kiev.dpss.gov.ua або за допомогою засобів поштового зв'язку (04053, м.Київ, вул. Некрасовська, 10/8).