

## МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

**Споживач фінансових послуг** — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

ТОВ «ФК «ГООЛ» турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені, з цією метою фінансові послуги надаються виключно з дотриманням вимог чинного законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

**Основні нормативно-правові акти, що регулюють порядок надання фінансових послуг та захист прав споживачів фінансових послуг:**

- Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»; - Закон України «Про захист прав споживачів»; - Закон України «Про захист персональних даних»; - Закон України «Про інформацію»; - Податковий кодекс України; - Закон України «Про організацію формування та обігу кредитних історій»; - Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

З метою отримання необхідного захисту своїх прав та врегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються ТОВ «ФК «ГООЛ», мають право звертатись безпосередньо до ТОВ «ФК «ГООЛ» за телефоном: **+38 050 071 55 38** або написати листа на адресу електронної пошти: [fk\\_goal@ukr.net](mailto:fk_goal@ukr.net). У темі такого листа слід зазначити: «Захист прав споживача фінансової послуги ППБ», де замість «ППБ» слід вказати прізвище, ім'я та по батькові споживача фінансової послуги, права якого, на думку особи, яка звертається, є потреба захистити.

Окрім того, у разі будь-яких порушень з боку ТОВ «ФК «ГООЛ», споживач фінансових послуг може звернутись до органів, які здійснюють державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг та з питань захисту прав споживачів, контактна інформація яких наведена нижче.

Контактна інформація Регулятора,

який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг:

**Національний банк України**

Адреса: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601

Для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Онлайн-форма звернень: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Телефон: 0 800 505 240 або +38 044 298 65 55,

(пн–чт 9:00 – 18:00, пт 9:00–16:45)

Вебсайт: <https://bank.gov.ua/>

Орган з питань захисту прав споживачів:

**Держпродспоживслужба**

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

Приймальня: 044 279 12 70,

Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр): 050 230 04 28 або 044 364 77 80,

Електронна пошта: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua)

Вебсайт: <https://dpss.gov.ua/>