**ПАМЯТКА КЛІЄНТА**

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ "ОРІЄНС ФІНАНС " (надалі - Товариство) має право звернутися до Товариства, яке надавало фінансові послуги, а ТОВ "ОРІЄНС ФІНАНС " зобов'язане розглянути його у належний строк.

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

З метою захисту прав споживача, як споживача фінансової послуги, для розгляду заяв, зауважень, пропозицій та скарг Ви можете звернутися до Товариства за адресою місцезнаходження ТОВ «ОРІЄНС ФІНАНС» та електронною адресою (**всі контактні дані розміщені на сайті** <http://oriens-finans.com.ua/>**)**, а **також можете звертатись до Національного банку України** за адресою зазначеною в п.7 ПАМЯТКИ.

Розгляд вищевказаних звернень, які повинні бути подані у письмовому вигляді, здійснюється у порядку та строки, передбачені Законами України «Про захист прав споживачів» та «Про звернення громадян».

**Відповідно до вимог частин другої ст.12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг Фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги додатково надає йому інформацію про:**

1. **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.**
   * Згідно з поданою заявкою клієнту буде запропонована фінансова послуга на запитуваних заявником та погоджених фінансовою компанією умовах. Вартість послуг буде повідомлено клієнту перед укладенням договору за місцем розташування фінансової установи.
2. **Умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість.**

- Додаткові фінансові послуги, передбачені законодавством України, надаються фінансовою компанією клієнтам на підставі окремого (окремих) договору (договорів), які укладаються між клієнтом та фінансовою компанією, і в яких визначаються порядок, умови надання та вартість додаткових фінансових послуг.

1. **Порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги.**

- Сплата податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги здійснюється відповідно до законодавства України.

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

- Дострокове припинення надання фінансової послуги здійснюється внаслідок розірвання Договору. Порядок і підстави розірвання Договору визначаються Договором, укладеним між клієнтом та фінансовою компанією.

В разі розірвання Договору клієнт та фінансова компанія зобов’язуються провести взаємні розрахунки:

- фінансова компанія за заявою клієнта переказує залишок коштів клієнта за реквізитами, вказаними в заяві клієнта, на банківський рахунок клієнта;

- клієнт повинен погасити усю існуючу на момент розірвання Договору заборгованість перед фінансовою компанією.

1. **Механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги.**

- Фінансова установа здійснює захист прав споживачів згідно з вимогами Закону України «Про захист прав споживачів» шляхом надання споживачеві необхідної інформації до надання фінансової послуги. Усі спірні питання, які можуть виникнути у майбутньому між клієнтом та кредитною установою, будуть врегульовані шляхом переговорів. Якщо неможливим буде дійти згоди із спірних питань в процесі переговорів, то такий спір вирішуватиметься у судовому порядку згідно із законодавством України.

1. **Розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.**
   * Розмір винагороди фінансової компанії у разі пропонування фінансових послуг, що надаються іншими фінансовими установами, визначається у відповідних договорах, укладених між фінансовою компанією та іншими фінансовими установами.
2. **Реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів:**

**Національний банк України:**

Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, тел. [0 800 505 240](callto:0%20800%20505%20240), адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601, адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601, Email: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua), сайт: [https://bank.gov.ua/.](https://bank.gov.ua/)

**Держпродспоживслужба**

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

тел.  [(044) 279  12  70](callto:(044)%20279%2012%2070) -приймальня; Цілодобова Гаряча лінія

(Call-центр) [(044) 364 77 80](tel:(044)%20364%2077%2080) ; Електронна пошта [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua)

**Головне управління Держпродспоживслужби в м. Києві**  
Адреса: 04053, м.Київ, вул. Некрасовська, 10/8

Тел.:     (044) 486-54-86 , Факс: (044) 486-40-27

e-mail:  [info@kiev.dpss.gov.ua](mailto:info@kiev.dpss.gov.ua), Сайт: <http://kyiv-dpss.gov.ua/>