

Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг

Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг

Банк в своїй діяльності керується принципами захисту прав споживачів фінансових послуг, а саме:

- 1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки).
- 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.

Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг

Клієнт має право звернутися з питань захисту прав споживачів до Банку, Національного банку України, або до суду.

Будь-які спори та суперечки, що виникають між Сторонами вирішуються шляхом проведення взаємних переговорів. У випадку недосягнення Сторонами згоди за результатами проведення переговорів, спори передаються на розгляд відповідного суду України в порядку, передбаченому законодавством України.

Клієнт має можливість звернутися до Банку із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються діяльності Банку, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення через оператора поштового зв'язку або подати його особисто, в якому детально викласти суть свого звернення

З порядком розгляду Банком звернень клієнтів можна ознайомитися за посиланням: https://avgd.ua/wp-content/uploads/poriadok_rozgliady.pdf

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства

АТ «БАНК АВАНГАРД» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.

Кожному вкладнику відшкодовуються кошти в розмірі вкладу (включно з відсотками) станом на кінець дня, що передує дню початку процедури виведення Фондом неплатоспроможного банку з ринку, але не більше суми граничного розміру відшкодування коштів за вкладами, встановленого на цей день, незалежно від кількості вкладів в одному банку.

Протягом дії воєнного стану в Україні та трьох місяців з дня припинення чи скасування воєнного стану в Україні Фонд відшкодовує кожному вкладнику банку кошти в повному розмірі вкладу, включаючи відсотки, нараховані станом на кінець дня, що передує дню початку процедури виведення банку з ринку, крім випадків, передбачених частиною четвертою статті 26 Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб».

Після спливу трьох місяців з дня припинення чи скасування воєнного стану в Україні сума граничного розміру відшкодування коштів за вкладами не може становити менше 600 000,00 гривень і може бути збільшена за рішенням адміністративної ради Фонду.

Детальніше з системою гарантування вкладів фізичних осіб можна ознайомитися за посиланням: <https://avgd.ua/fhvfo/>