

Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЮК-А» (надалі - ТОВ «ДЮК-А», Товариство, Інвестиційна фірма).

При наданні фінансових послуг Товариство додержується вимог законодавства щодо захисту прав споживачів, в тому числі надає споживачу інформацію, що вимагається законодавством з метою здійснення свідомого вибору щодо отримання фінансової послуги.

Досудове врегулювання:

З метою оперативного вирішення питань (розгляду скарг) та отримання необхідної інформації споживач фінансових послуг Товариства (далі – Клієнт), може звернутися до Товариства будь-яким зручним йому способом, зокрема електронним листом на електронну адресу або листом за адресою місцезнаходження Товариства або усно за допомогою засобів телефонного зв'язку. Звернення та скарги Клієнтів розглядаються Інвестиційною фірмою в порядку та строки передбачені чинним законодавством України. За результатом їх розгляду Товариство направляє відповідь Клієнту у спосіб в який надійшла скарга. Відповідь містить в собі інформацію про задоволення вимог Клієнта або відхилення (як повністю так і в частині). Спори між сторонами вирішуються шляхом переговорів, а у разі неможливості у судах.

Право на судовий захист прав споживачів фінансових послуг:

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Право на звернення до уповноважених державних органів за захистом порушених прав:

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

У разі порушення зобов'язань Товариством клієнт має право звертатися до НАЦІОНАЛЬНОЇ КОМІСІЇ З ЦІННИХ ПАПЕРІВ ТА ФОНДОВОГО РИНКУ, як органу, що здійснює державне регулювання діяльності Товариства.

Гарантійні фонди чи компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства відносно фінансових послуг, які надає Товариство, відсутні.