

Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ»

Товариство турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою, ми надаємо послуги лише з дотриманням Законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

Основні нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів фінансових послуг:

- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про споживче кредитування»;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнта (споживчі фінансові послуги): Скарга- звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органами місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Скарга може бути усною або письмовою. Усна скарга викладається Клієнтом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку: Телефон: +38(098)-370-14-60 та реєструється посадовою особою. Клієнт має право направити до ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ» скаргу в письмовій формі, шляхом направлення скарги поштою (на адресу: 01133, місто Київ, ВУЛИЦЯ Л.ПЕРВОМАЙСЬКОГО, будинок 6) з використанням мережі інтернет (на електронну адресу: fcfinway@ukr.net), засобів електронного зв'язку (електронне звернення) або особистого вручення скарги заявником. Скарга розглядається та вирішується ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ» відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію». Скарга Клієнта має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові;
- місце проживання та засоби зв'язку;
- суть скарги.

Письмова скарга має бути підписана заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронній скарзі також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається. Скарга реєструється у журналі скарг ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ» не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстрована скарга передається Директору ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ» або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги. ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ» має право повернути Клієнту скаргу без розгляду, якщо:

- скарга оформлена без дотримання Законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- скарга без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така з якої неможливо встановити авторства;
- в інших випадках, передбачених Законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ» або особою, що виконує його обов'язки та повідомляється заявнику. Скарга залишена без розгляду, направляється заявникові з відповідним роз'ясненням не пізніше як через п'ять робочих днів від дня її отримання ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ». Відповідь на скаргу за підписом директора ТОВ «ФК «ФІНВЕЙ» або особи, що виконує його обов'язки, направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою. Скарга розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня її надходження, а та, яка не потребує додаткового вивчення-невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, директор ТОВ «ФК «ФІНВ ФІНВЕЙ ОРК» або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства на даний час відсутні.