

# МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ»

(оновлено 03.10.2022 р.)

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

**Товариство** – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ», ЄДРПОУ 35392373.

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».

## *а) Порядок позасудового розгляду звернення (в тому числі скарг)*

### **Споживача:**

1. Товариство розглядає звернення Споживачів не стягуючи плату.
2. Звернення (в тому числі скарга) може бути усною або письмовою.
3. Звернення до Товариства може бути подано окремим Споживачем (індивідуальне) або групою Споживачів (колективне).
4. Відомості про контактні дані та робочий час Товариства опубліковані на його вебсайті, а саме: <https://fc-ifc.com.ua>.
5. Споживач (група Споживачів) має право подати звернення як особисто, так і через представника за умови надання разом зі зверненням документів, підтверджуючих повноваження представника.

6. Усне звернення (в тому числі скарга) викладається Споживачем (групою Споживачів) на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (тел. + 38 (044) 451-71-51) та записується (реєструється) відповідальним працівником Товариства.

У разі якщо Споживач (група Споживачів) під час надання усного звернення застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальний працівник Товариства, який приймає дане звернення, може припинити спілкування з таким Споживачем (групою Споживачів).

7. Споживач (група Споживачів) має право направити Товариству звернення (в тому числі скаргу) в письмовій формі шляхом направлення скарги:

- поштою (на адресу: 01032, м. Київ, вул. Симона Петлюри, 5 оф. 6А);
- з використанням мережі Інтернет (на електронну поштову скриньку: [fk-ifk@ukr.net](mailto:fk-ifk@ukr.net));
- за допомогою засобів електронного зв'язку (електронне звернення);
- особисто вручивши звернення за місцем знаходження Товариства відповідальному працівнику Товариства.

8. Звернення (в тому числі скарга) розглядається та вирішується Товариством відповідно до цього Порядку, Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію».

9. При усному зверненні по телефону або з використанням мережі Інтернет Споживач (група Споживачів), який має ділові відносини із Товариством, повинен пройти процедуру верифікації.

10. Звернення Споживача (групи Споживачів) обов'язково має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові Споживача;
- місце проживання;
- суть порушеного питання, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Також, для швидкого врегулювання порушеного питання Споживачу (групі Споживачів) рекомендується зазначити засоби зв'язку.

До звернення повинні бути прикладені документи, необхідні для розгляду скарги (наприклад копія чеку у разі вирішення питання щодо оплати послуг Товариства).

Письмове звернення має бути підписана Споживачем (групою Споживачів) із зазначенням дати.

В електронному зверненні (в тому числі скарзі) також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу (групі Споживачів) може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

11. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Товариством.

Товариство не має права відмовляти в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному Товариством зверненні Споживача (групи Споживачів), не входять до повноважень Товариства, воно в термін не більше п'яти днів пересилається Товариством за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється Споживачу (групі Споживачів), який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення Товариством, звернення в той же термін повертається Споживачу (групі Споживачів) з відповідними роз'ясненнями.

12. Звернення Споживача (в тому числі скарга) реєструється у журналі скарг Товариства не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано звернення.

13. Електронні звернення Споживача (групи Споживачів), що надійшли до Товариства у вихідний, святковий день або в неробочий час реєструються в журналі вхідної кореспонденції Товариства в перший після цього робочий день.

14. Зареєстроване звернення передається директору Товариства або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду не пізніше другого робочого дня з дня отримання звернення. Якщо оскаржуються дії директора Товариства або

особи, що здійснює його повноваження, то скарга розглядається іншим визначеним працівником Товариства.

15. Товариство має право повернути Споживачу (групі Споживачів) звернення (в тому числі скаргу) без розгляду якщо:

- звернення оформлене без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;

- звернення без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така, з якої неможливо встановити авторство;

- повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Товариство надало обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;

- в інших випадках, передбачених законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором Товариства, або особою, що виконує його обов'язки. і повідомляється Споживачу (групі Споживачів).

16. Звернення, залишене без розгляду, направляється Споживачу (групі Споживачів) з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять робочих днів від дня її отримання Товариством.

17. Відповідь на звернення (в тому числі скаргу) за підписом директора Товариства або особи, що виконує його обов'язки, направляється Споживачу (групі Споживачів) поштою за адресою, вказаною Споживачем (групою Споживачів) у зверненні, або передається особисто Споживачу (представнику, в тому числі представнику групи Споживачів), що підтверджується розпискою Споживача або уповноваженої особи.

18. Під час розгляду звернення Товариство має право запитати у Споживача (групи Споживачів) будь-яку необхідну інформацію або документи, необхідні для належного розгляду звернення. У випадку відмови Споживача (групи Споживачів) надати додаткові пояснення та документи, звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

Звернення розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня його надходження, а та, яке не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня його отримання. Якщо в

місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для розгляду звернення, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

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

На обґрунтовану письмову вимогу Споживача (групи Споживачів) термін розгляду може бути скорочено від встановленого цим пунктом терміну.

Звернення Споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

19. Споживач (група Споживачів) також має право додатково звернутися до Національного банку України як регулятора ринку фінансових послуг наступним чином:

- за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;
- подати звернення на електронну пошту: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua);
- звернутись за номером телефону: 0 800 505 240;
- звернутись зі скаргою через розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Детальна інформація щодо подання звернень до Національного банку України розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

20. Крім цього, Споживач (група Споживачів) має право звернутись зі зверненням до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Контакти для звернень до цього органу наступні:

- поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1;
- електронна адреса: [econsumer-info@dpss.gov.ua](mailto:econsumer-info@dpss.gov.ua)
- телефон: (044) 279 79 89 - відділ звернення громадян

З детальною інформацією щодо звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів можна

посиланням:<https://dpss.gov.ua/zvyazkizgromadskisty/zvernennya-promadyan/kontaktna-informaciya-dlya-nadsilannya-zvernen>.

21. Скарга, подана до Товариства, не позбавляє Споживача (групу Споживачів) права звернутися за захистом своїх прав до інших установ, у тому числі і до суду.

***б) Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства:***

Гарантійні фонди та компенсаційні схеми на даний момент відсутні