

Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю, ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» 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 фінансові компанії»;
- Закон України «Про споживче кредитування»;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

1) Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнта (споживача фінансової послуги).

У випадку, якщо Клієнт вважає, що з боку ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий Клієнт має право на звернення* безпосередньо до керівника ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС»: 01001, м. Київ, пров. Михайлівський, буд. 8, кв. 6;
- електронною поштою на адресу: fc_varfin@ukr.net;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: 067- 235- 59- 04

*Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги відповідно до приписів ст. 3 Закону України «Про звернення громадян».

Скарга розглядається та вирішується ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» 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 ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстрована скарга передається директору ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги.

ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» 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 авторство;
- повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» надала обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС», або особою, що виконує його обов'язки, та повідомляється заявнику. Скарга, залишена без розгляду, направляється заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через п'ять робочих днів від дня її отримання ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС».

Відповідь на скаргу за підписом директора ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» 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 скаргі питання неможливо, директор ТОВ «ФК «ВАРІАНТ-ФІНАНС» 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 скаргі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

2) Право на звернення до уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

Відповідно до п. 6 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.

Відповідно до ст. 21 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» державне регулювання щодо ринку банківських послуг та інших ринків небанківських фінансових послуг здійснюється – Національним банком України.

У разі порушення зобов'язань фінансовою установою Клієнт має право звертатися до Національного банку України.

Національний банк України

- адреса для листування: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9
- адреса для подання письмових звернень громадян: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б
- телефон для зв'язку громадян: 0-800-505-240
- електронна пошта: nbu@bank.gov.ua
- інформація щодо захисту прав споживачів на сторінці НБУ за цим [посиланням](https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection) (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>)

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

- адреса: 01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, буд. 1
- телефон: 044-279-12-70 (приймальня); [044-364-77-80](tel:044-364-77-80), [050-230-04-28](tel:050-230-04-28) (цілодобова гаряча лінія)

3) Право на судовий захист прав споживачів фінансових послуг.

Відповідно до чинного законодавства, кожна особа має право в порядку, встановленому законом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

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

Гарантійні фонди та компенсаційні схеми на даний момент відсутні.