

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

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.

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

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів 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 (тел. + 38 (044) 451-71-51) та записується (реєструється) посадовою особою.

Клієнт має право направити ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ» 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 адресу: fk-ifk@ukr.net), засобів електронного зв'язку (електронне звернення) або особистого вручення скарги заявником.

Скарга розглядається та вирішується ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ» відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію».

Скарга Клієнта обов'язково 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 «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ» не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстрована скарга передається директору ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА

КОМПАНІЯ» або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги.

ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ» 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 «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ» надала обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ», або особою, що виконує його обов'язки, та повідомляється заявнику.

Скарга, залишена без розгляду, направляється заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять робочих днів від дня її отримання ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ».

Відповідь на скаргу за підписом директора ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ» 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 їх 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 «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ» 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.

Також, споживач може залишити скаргу на діяльність ТОВ «ФК «ІНОВАЦІЙНА ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ» в Національний банк України. Інформація щодо подання таких скарг (звернень) розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на веб-сторінці <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

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

Гарантійні фонди та компенсаційні схеми на даний момент відсутні