



МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВ «ФК «ФІНБУСТ»

Механізм захисту ТОВ «ФК «ФІНБУСТ» (далі – Товариство / Компанія / Фінансова установа / Новий кредитор) прав споживачів фінансових послуг та порядок урегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання фінансових послуг, здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства, закріплених в Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законі України «Про споживче кредитування» та Законі України «Про захист прав споживачів».

Компанія забезпечує належний захист персональних даних кожного споживача та здійснює їх обробку виключно на законних підставах. Порядок та процедура захисту персональних даних споживачів визначені Положенням про обробку та захист персональних даних, затвердженим директором Компанії та опублікованим на сайті Компанії.

У разі, якщо споживач припускає або обізнаний з фактом несанкціонованого доступу до його особистого кабінету позичальника, з метою захисту персональних даних, йому слід негайно проінформувати Компанію про такий наявний або потенційний факт несанкціонованого доступу будь-яким зручним способом за контактами Компанії шляхом:

- письмово за адресою – 49049, м. Дніпро, пров. Добровольців, буд. 15, офіс 3;
- на електронну пошту - fctfinboost@gmail.com;
- зателефонувавши до контакт центру 0800 300 640;
- шляхом подання електронного звернення (відгуку або скарги) через меню сайту

«Контакти/реквізити».

Споживач фінансових послуг за вищевказаними контактами може звернутись до Товариства з відповідним зверненням, скаргою або пропозицією з приводу сплати кредиту, умов погашення заборгованості, виконання договірних зобов'язань чи з будь-яких інших питань, зокрема у разі недосягнення згоди, наявності претензій чи відгуків відносно дій фінансової установи та/або окремих працівників Компанії наступним чином здійснюється у порядку, встановленому договором та чинним законодавством України.

У зверненні слід викласти в чіткій і зрозумілій формі свої пропозиції та зауваження, які розглядаються Товариством в порядку та у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян» (термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження, загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів). Даний термін не застосовний до онлайн звернень, котрі підлягають розгляду в порядку черговості в онлайн режимі. На період дії воєнного стану в Україні, у випадку погіршення фінансового стану Споживачі можуть звернутись до Компанії з метою врегулювання ситуації та перерахунку здійснених нарахунків (відсотків, комісій, тощо) за діючим договором або оформлення реструктуризації.

Спори між сторонами вирішуються шляхом переговорів.

В разі недосягнення згоди будь яка сторона вправі звернутись до органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг чи до суду.

Реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів

Національний банк України:

01601, м. Київ, вулиця Інститутська, 9,

тел.: 0 800 505 240,

e-mail: nbu@bank.gov.ua, порядок подання та форма заповнення розміщені за адресою:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:

01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 1,

телефон:(044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія,

веб-сайт: <https://dpss.gov.ua/>

Споживач фінансових послуг має право додатково звернутись із зверненням до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та/або до Національного банку України, як регулятора ринку фінансових послуг, усі реквізити яких зазначені вище.

Споживачі фінансових послуг мають право на звернення до суду, зокрема, з позовною заявою про захист прав споживачів, у порядку, визначеному чинним законодавством України.

Детальна інформація про Компанію розміщена на цьому сайті у розділі «Розкриття інформації» та «Документи», а також в Державному реєстрі фінансових установ за посиланням <https://kis.bank.gov.ua/>.