

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВ «ФК «МАНІБІГУТ»

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 0508750537 та записується (реєструється) посадовою особою. Клієнт має право направити ТОВ «ФК «МАНІБІГУТ» скаргу в письмовій формі шляхом направлення скарги поштою (на адресу: Україна, 04073, місто Київ, проспект Бандери Степана, будинок 9, офіс 1В-207), з використанням мережі Інтернет (на електронну адресу: moneybegood@meta.ua), засобів електронного зв'язку (електронне звернення) або особистого вручення скарги заявником.

Скарга розглядається та вирішується ТОВ «ФК «МАНІБІГУТ» 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 «МАНІБІГУТ» не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстрована скарга передається директору ТОВ «ФК «МАНІБІГУТ» або особі, що здійснює його

повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги. ТОВ «ФК «МАНІБІГУТ» 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 «МАНІБІГУТ» надала обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;

- в інших випадках, передбачених законодавством. Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором ТОВ «ФК «МАНІБІГУТ», 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 «МАНІБІГУТ». Відповідь на скаргу за підписом директора ТОВ «ФК «МАНІБІГУТ» 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 «МАНІБІГУТ» 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.

б) Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства: Гарантійні фонди та компенсаційні схеми на даний момент відсутні.