

Інформація про механізм захисту прав споживачів фінансових послуг

<p>1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг</p>	<p>За умови, якщо споживач фінансових послуг ТОВ «ФК «СФС» (надалі – Товариство) вважає, що з боку Товариства мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, він має право звернутися безпосередньо до фінансової установи:</p> <ul style="list-style-type: none">- письмово, шляхом надсилання листа (звернення) на адресу ТОВ «ФК «СФС»: 04116, м. Київ, провулок Тбіліський, 4/10;- електронною поштою на адресу: info@sfs-finance.com.ua ;- шляхом усного звернення (у тому числі за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону (097)5717878). <p>Товариство здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до положень Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних». За результатами розгляду звернення (скарги) споживача фінансової послуги Товариство направляє відповідь Споживачу у спосіб в який надійшло звернення (скарга). У випадку виникнення спору між Товариством та споживачем, він вирішується шляхом переговорів, а у разі неможливості його вирішити переговорами, він передається на вирішення до суду за підсудністю та у порядку, встановленими процесуальним законодавством України.</p> <p>Споживач фінансових послуг може звертатися зі скаргою на Товариство до державного регулятора, наділеного функцією здійснення захисту прав споживачів фінансових послуг (Національний Банк України, контактні дані розміщені за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection) та/або Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів і захисту споживачів (контактні дані розміщені за посиланням: http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontaktna_Informatsiya_Dlya_Nadsilannya_Zvernen/122/)</p>
<p>2. Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства</p>	<p>Законодавством не передбачено формування гарантійних фондів чи компенсаційних схем для небанківських фінансових установ</p>
<p>3. Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг</p>	<p><u>А) Досудове врегулювання:</u> Для вирішення спору споживач фінансових послуг має право звернутися до фінансової установи:</p> <ul style="list-style-type: none">- письмово, шляхом надсилання звернення за місцезнаходженням Товариства (04116, м. Київ, провулок Тбіліський, 4/10);- електронною поштою на електронну скриньку (info@sfs-finance.com.ua) ;- усно звернутися за допомогою телефонного зв'язку (тел. 0975717878). <p><u>Б) Право звернення до уповноважених державних органів:</u> Для вирішення спору споживач фінансових послуг має право звернутися до відповідних уповноважених державних органів:</p> <ul style="list-style-type: none">- Національного Банку України

адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.
для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601.
для подання письмових звернень громадян: вул.
Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601.
телефон: 0 800 505 240
e-mail: nbu@bank.gov.ua
сайт: <https://bank.gov.ua>

- **Державної служби України з питань харчових продуктів і захисту споживачів**

адреса: 01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1
телефон: (044) 279-79-89
факс: (044) 279-79-83
e-mail: z-elena@consumer.gov.ua
сайт: <http://www.consumer.gov.ua>

В) Право на судовий захист:

Відповідно до частини 1 статті 4 Цивільного процесуального кодексу України – кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано споживачем фінансових послуг шляхом подання позову до суду за місцезнаходженням Товариства або за адресою зареєстрованого місця проживання споживача фінансових послуг (у разі пред'явлення позову про захист прав споживачів).
сайт судової влади: <https://court.gov.ua>