

Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів в ТОВ «ФК «ФІНЕКСПЕРТ» (далі - Фінансова компанія).

Цей порядок розроблено відповідно до Конституції України, Закону України “Про звернення громадян” (далі – Закон про звернення), Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 (далі – Інструкція № 348).

У випадку виникнення зауважень чи пропозицій, кожен Клієнт має можливість звернутись до Фінансової компанії, обравши один з наступних способів звернення:

Відправити звернення через оператора поштового зв'язку

Клієнт має можливість направити письмове звернення до Фінансової компанії через оператора поштового зв'язку, в якому детально викласти суть свого звернення. Лист адресується на ім'я директора.

Письмове звернення повинне відповідати вимогам Закону про звернення, а саме: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання клієнта, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

Адреса для письмових звернень: 03038, м. Київ, вул. Миколи Грінченка, будинок 4.

Подати звернення особисто

Клієнт може подати письмове звернення за місцем знаходження Фінансової компанії: 03038, м. Київ, вул. Миколи Грінченка, будинок 4.

Письмові звернення після прийому реєструються в журналі реєстрації вхідної кореспонденції. Кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний реєстраційний номер.

Направити звернення на електронну адресу

Клієнт може направити звернення електронною поштою на адресу 39314440.finexpert@gmail.com. В електронному зверненні, окрім інших вимог, встановлених Законом про звернення, 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 електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання вимог Закону про звернення, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Усне звернення викладається клієнтом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: +38 (044) 221 09 27 та записується (реєструється) посадовою особою.

Отримане Фінансовою компанією звернення, що відповідає вимогам Закону про звернення, розглядається Фінансовою компанією. 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.

Відповідь надсилається на поштову адресу клієнта, або іншим каналом зазначеним

клієнтом (по телефону, на електронну адресу).

Відповідно до нормативно-правових актів Національного банку України клієнт має право на звернення до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки, якщо Фінансова компанія не надала відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.

Подання звернення до Фінансової компанії або до Національного банку не позбавляє клієнта права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Звернення може бути подано особисто клієнтом або через уповноважену на це особу. У разі подання звернення уповноваженою особою до звернення має бути долучена довіреність (оригінал або належним чином засвідчена копія) або інший документ, що засвідчує повноваження на представлення інтересів клієнта та подання звернень.

Посадові особи Фінансової компанії несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення згідно із законодавством України.

Клієнт має право записатись на особистий прийом до посадової особи Фінансової компанії відповідно до затвердженого графіку шляхом направлення письмового звернення на адресу Фінансової компанії, яке відповідає вимогам Закону про звернення. Про заплановані дату і час особистого прийому клієнт повідомляється письмово або за контактним номером телефону. Особистий прийом клієнтів проводиться за адресою: 03038, м. Київ, вул. Миколи Грінченка, будинок 4.

Витяг з Закону України «Про звернення громадян» (щодо організації особистого прийому)
«Стаття 22. Особистий прийом громадян

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручній для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.».

Розділ «Захист прав споживачів» офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень:

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