

МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «ФК «УКРГЛОБАЛ-ФІНАНС» має право звернутися до ТОВ «ФК «УКРГЛОБАЛ-ФІНАНС», яка надавача фінансових послуг, а ТОВ «ФК «УКРГЛОБАЛ-ФІНАНС» зобов'язане розглянути його у належний строк. Загальний порядок вирішення суперечок передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ФК «УКРГЛОБАЛ-ФІНАНС» фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, відносно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «ФК «УКРГЛОБАЛ-ФІНАНС».

ПОРЯДОК ПОЗАСУДОВОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Позасудовий розгляд скарг споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «УКРГЛОБАЛ-ФІНАНС» здійснюється в порядку передбаченому чинним законодавством України, в тому числі, в порядку визначеному Законом України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР, а також Статутом та внутрішніми нормативними документами Товариства.

Зокрема, ТОВ «ФК «УКРГЛОБАЛ-ФІНАНС» зобов'язується об'єктивно і вчасно розглядати будь-які скарги, а також, заяви (клопотання), так само як і пропозиції (зауваження) споживачів фінансових послуг Товариства та/або третіх осіб права чи інтереси яких порушені або можуть бути порушені, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти споживачів про наслідки їх розгляду.

Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу, поштовим зв'язком. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Терміни (строки) для розгляду звернень, для подання та розгляду скарги, а також, заяви (клопотання), так само як і пропозиції (зауваження), визначаються згідно з Законом України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР.

Зокрема, звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) громадян здійснюється в порядку і в строки визначені Законом України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР.

Права громадянина при розгляді заяви чи скарги:

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою, має право:

- Особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- Знайомитися з матеріалами перевірки;
- Подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- Бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- Користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- Одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- Висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- Вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Скарга на дії чи рішення органу Товариства, посадової особи, співробітника (працівника) подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

НАЯВНІСТЬ ГАРАНТІЙНИХ ФОНДІВ ЧИ КОМПЕНСАЦІЙНИХ СХЕМ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ ВІДПОВІДНО ДО ЗАКОНОДАВСТВА

В Товаристві сформовані в установленому законодавством порядку та обсязі статутний капітал, резервний та інші фонди, законодавчо встановлені вимоги до нормативного (власного) капіталу дотримуються. Будь-які інші, гарантійні фонди чи компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства відсутні.

Будь які компенсації (компенсаційні виплати) споживачам, у випадках помилкових нарахувань та/або можливих порушень, здійснюються за рахунок обігових коштів Товариства, розміру яких завжди достатньо для задоволення законних вимог споживачів.

РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Національний банк України

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Телефон:

(044) 253-01-80

Факс:

(044) 230-20-33, (044) 253-77-50

Офіційний сайт:

bank.gov.ua

Головне управління Держпродспоживслужби у м. Києві

Адреса: вул. Некрасовська, 10/8, Київ, Україна, 04053

Телефон:

+38 (044) 486 54 86

Головне управління Держпродспоживслужби у м. Києві

Адреса: вул. Некрасовська, 10/8, Київ, Україна, 04053

Телефон:

+38 (044) 486 54 86

Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів

Адреса: 03150, м. Київ-150, вул. Антоновича, 174

Телефон (служба діловодства): (044) 528-94-38

Телефон (служба діловодства): (044) 528-92-44

Офіційний сайт dsiu.gov.ua

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини

Адреса: 01008, м. Київ-08, вул. Інститутська, 21/8

Телефон:

044-253-75-89

Безкоштовно

0800-50-17-20

Офіційний сайт: ombudsman.gov.ua

Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, залучення колекторської компанії

ПОРЯДОК ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ

(відповідно до ст. 18 Закону України «про споживче кредитування»)

1. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит здійснюється відповідно до цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом. Кредитодавець, який відступив право вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучив колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості повідомити споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 цього Закону та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.
2. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу. У разі якщо особа, яка не є фінансовою установою, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, набуває право вимоги за договором про споживчий кредит у результаті правонаступництва або відповідно до закону, така особа не має права самостійно врегульовувати прострочену заборгованість та зобов'язана залучити до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Зазначена вимога не поширюється на Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.
3. До нового кредитора переходять передбачені цим Законом зобов'язання кредитодавця, зокрема щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки). Новий кредитор не має права залучити колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору про споживчий кредит, за яким набуто право вимоги, не передбачено таке право кредитодавця.
4. Положення цієї статті застосовуються до всіх подальших відступлень права вимоги за договором про споживчий кредит, які здійснюються новим кредитором.