

Товариство з обмеженою відповідальністю «ФОРТЕКС-ФІНАНС»

Україна, 02157, місто Київ, вулиця Харківське шосе, будинок 19, приміщення 2005, офіс 1
Ідентифікаційний код юридичної особи 39859779

Механізми захисту прав споживачів ТОВ «ФОРТЕКС-ФІНАНС»

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФОРТЕКС-ФІНАНС», код ЄДРПОУ 39859779 (далі – Товариство) надає фінансові послуги відповідно до ліцензії на діяльність фінансової компанії з правом надання фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит.

Кожен клієнт, в т.ч. споживач фінансових послуг Товариства має право звернутися до Товариства як до надавача фінансових послуг, а Товариство зобов'язане розглянути його звернення у належний строк. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих Товариством фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю Товариства.

Механізми захисту прав споживачів включають можливість позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг Товариства, яке відповідно встановленого порядку здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних Товариства зазначено на сайті Товариства.

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства – відсутні.

У випадку, якщо споживач Товариства вважає, що з боку фінансової компанії, в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб компанії мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий споживач має право на звернення безпосередньо до Директора Товариства, в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за місцезнаходженням Товариства;
- електронною поштою на адресу: fortexfinance@ukr.net;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку) за номером телефону +380 66 536 49 23.

Усі способи зв'язку, зазначені вище, доступні для захищеної категорії осіб та клієнтів із числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення

Звернення споживача до Товариства не позбавляє споживача права на звернення при наявності підстав із заявою або на оскарження дій/бездіяльності до Національного банку України.

Споживач може подати скаргу до Національного банку України, перейшовши за посиланням в розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Ваші права порушили: що робити?



ЗНАЙ СВОЇ ПРАВА!

Найзручніше звертатися до Національного банку через дистанційні канали:

- надішліть звернення онлайн¹ або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua використовуючи спеціальну форму;
- надішліть лист разом із документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

У зверненні потрібно розповісти суть питання, зазначити інформацію про себе та контакти. Вказати:

- ваше прізвище, ім'я та по батькові;
- місце проживання;
- електронну пошту;
- суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.

¹ Онлайн звернення: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>