

Товариство з обмеженою відповідальністю «ФОРТЕКС-ФІНАНС»

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

Затверджено
Рішенням єдиного учасника
ТОВ "ФОРТЕКС-ФІНАНС"
№ 17032025/2 від 17.03.2025

Механізми захисту прав споживачів ТОВ «ФОРТЕКС-ФІНАНС»

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФОРТЕКС-ФІНАНС», код ЄДРПОУ 39859779 (далі – Товариство) не надає фінансові послуги споживачам. Товариство надає фінансові послуги відповідно до Правил надання коштів та банківських металів у кредит ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФОРТЕКС-ФІНАНС» юридичним особам та фізичним особам-підприємцям. Товариство має намір набути статусу колекторської компанії та має намір подати Національному банку України заяву про включення небанківської фінансової установи до реєстру колекторських.

Кожен споживач (клієнт) 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 (клієнтів) включають можливість позасудового розгляду скарг споживачів (клієнтів) 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 (клієнт) 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 (клієнт) 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 клієнт 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 +38 066 536 49 23.

Звернення споживача (клієнта) до Товариства не позбавляє споживача (клієнта) 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?



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>