

Затверджено  
Рішенням єдиного учасника  
ТОВ «ФОРТЕКС-ФІНАНС»  
№ 12062025/1 від 12.06.2025

## **Порядок розгляду ТОВ «ФОРТЕКС-ФІНАНС» звернень споживачів фінансових послуг**

### **1. Загальне**

1.1 ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФОРТЕКС-ФІНАНС», код ЄДРПОУ 39859779 (далі – Товариство) надає фінансові послуги відповідно до внутрішніх документів Товариства.

1.2 Споживачі мають право в письмовій або усній формі, з урахуванням вимог визначених Законом України «Про звернення громадян», направити Товариству свої пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (далі – звернення).

1.3 Мову звернень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

1.4 Усне звернення:

Усне звернення надається Товариству споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку: +38 066 536 49 23, яке реєструється посадовою особою Товариства.

1.5 Письмове звернення:

Письмове звернення надсилається споживачем поштовим зв'язком на адресу Товариства за місцезнаходженням Товариства. Місцезнаходження Товариства зазначено у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, також адреса місцезнаходження Товариства зазначається на сайті Товариства.

Письмове звернення також може бути надіслано на адресу електронної пошти Товариства: [fortexfinance@ukr.net](mailto:fortexfinance@ukr.net).

### **2. Права та обов'язки споживача**

2.1 Споживач має наступні права:

- звернутися до Товариства із відповідним зверненням, що стосуються діяльності Товариства;
- подавати додаткові матеріали до звернення;
- отримати від Товариства відповідь на звернення в строки визначені цим Порядком;
- інші права, що передбачені законодавством України та цим Порядком.

2.2 Споживач має наступні обов'язки:

- дотримуватись вимог законодавства України при поданні звернення Товариству;
- інші обов'язки, що передбачені законодавством України та цим Порядком.

### **3. Права та обов'язки Товариства**

3.1 Товариство має наступні права:

- залишити письмове звернення споживача без розгляду у випадку не зазначення місця проживання, або якщо звернення не підписане автором (споживачем), а також таке, з якого неможливо встановити авторство (споживача);
- повернути звернення споживачу з відповідними роз'ясненнями, у разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення;
- інші права, що передбачені законодавством України та цим Порядком.

3.2 Товариство має наступні обов'язки:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення споживачів;

- повідомляти споживачів про результати розгляду звернень;
- не допускати розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя споживачів без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси споживачів;
- інші обов'язки, що передбачені законодавством України та цим Порядком.

#### **4. Вимоги до звернення**

4.1 У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати складання звернення. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

4.2 Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

#### **5. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню**

5.1 Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписано: автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

5.2 Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

5.3 Повернення звернення /відмова у розгляді звернення не перешкоджає повторному зверненню споживача до Товариства, якщо перестануть існувати обставини, що стали підставою для її повернення/відмови у розгляді.

#### **6. Термін розгляду звернень**

6.1 Звернення розглядаються та 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.

6.2 Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства або особа, що його заміняє встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживач, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

#### **7. Надходження звернення до Товариства**

7.1 Датою надходження звернення до Товариства є:

7.1.1 якщо звернення направлено споживачем засобами поштового зв'язку – день отримання (реєстрації) звернення у Товаристві;

7.1.2 якщо звернення направлено електронною поштою на адресу [fortexfinance@ukr.net](mailto:fortexfinance@ukr.net) – день отримання (реєстрації) звернення у Товаристві;

7.1.3 якщо звернення здійснено засобами телефонного зв'язку - дата прийняття звернення працівником Товариства.

7.2 Якщо Товариство не може дотриматися зазначеного строку, то споживачу повідомляється про це у письмовій формі з обґрунтуванням причин більш довгого строку розгляду, та зазначенням нового строку розгляду звернення, з урахуванням, того, що загальний строк вирішення питань, порушених споживачем, не може перевищувати 45 днів. На обґрунтовану письмовому вимогу споживача термін розгляду звернення може бути скорочено.

#### **8. Спосіб відповіді на звернення**

Відповідь на звернення надається споживачу з використанням засобів поштового зв'язку або електронного зв'язку на розсуд Товариства, якщо інше не вказано споживачем у зверненні.

## **9. Відповідальність**

Звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію керівників та інших посадових осіб Товариства, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність передбачену законодавством України.

## **10. Звернення споживача до Національного банку України**

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

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

10.3 Також, споживач може подати звернення до Національного банку України, перейшовши за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>