

МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ) ТОВ «ФК «ФІН-РАНГ»

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФІН-РАНГ», ідентифікаційний код юридичної особи: **42888239** (далі – Товариство та/або Фінансова компанія) надає один вид фінансової послуги, а саме надання коштів та банківських металів у кредит. **Клієнтами можуть бути тільки юридичні особи та/або фізичні особи – підприємці. ТОВ «ФК «ФІН-РАНГ» не надає споживчі кредити та не здійснює споживче кредитування. ТОВ «ФК «ФІН-РАНГ» не здійснює врегулювання простроченої заборгованості споживачів.**

Кожен Клієнт (споживач) фінансових послуг Товариства має право звернутися до Товариства як 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 клієнтів (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 <https://fin-rang.net.ua>.

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 клієнт Товариства вважає, що з боку Фінансової компанії, в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий **клієнт має право на звернення безпосередньо до керівництва Товариства**, в будь-який з нижченаведених способів:

- ☐ письмово, шляхом надсилання **звернення поштою**, за місцезнаходженням Товариства;
- ☐ електронною поштою на адресу: **fk_fin-rang@ukr.net**
- ☐ усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку) за номером телефону Товариства **+38 (093)175 50 96**, зазначеному на сайті Товариства <https://fin-rang.net.ua>.

Звернення Товариства не позбавляє клієнта (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, а саме:

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