

МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТОВ «СМАРТФІНАНС»

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

Механізм захисту прав споживачів включає можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових ТОВ «СМАРТФІНАНС», здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних ТОВ «СМАРТФІНАНС» зазначено на сайті <http://smartfinans.uaфин.net/> у реквізитах ТОВ «СМАРТФІНАНС».

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 ТОВ «СМАРТФІНАНС» 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 ТОВ «СМАРТФІНАНС», шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за місцезнаходженням ТОВ «СМАРТФІНАНС»;
- електронною поштою на адресу: smart.finance@ukr.net;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку) за номером телефону +38(091)481-98-11, зазначеному на сайті <http://smartfinans.uaфин.net/>.

Звернення споживача до ТОВ «СМАРТФІНАНС» 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, а саме:

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