

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВ «ПАРТНЕР ФІНАНС ГРУП»

Споживач фінансових послуг — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю. Основні нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів фінансових послуг: - Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»; - Закон України «Про споживче кредитування»; - Закон України «Про захист прав споживачів».

Клієнт має право направити ТОВ «ПАРТНЕР ФІНАНС ГРУП» скаргу в письмовій формі шляхом направлення скарги поштою (на адресу: 69035 м. Запоріжжя, вул. Рекордна, 33-А), з мережі Інтернет (на електронну адресу: partnerfinancegroup@gmail.com), засобів електронного зв'язку (електронне звернення) або особистого вручення скарги заявником. Скарга розглядається та вирішується ТОВ «ПАРТНЕР ФІНАНС ГРУП» відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію». Скарга Клієнта має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові;
- місце проживання та засоби зв'язку;
- суть скарги.

Письмова скарга має бути підписана заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронній скарзі також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

б) Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства: Гарантійні фонди та компенсаційні схеми на даний момент відсутні.

Позичальник має право відмовитись від договору в порядку, передбаченому чинним законодавством та Договором про надання фінансових послуг. Після підписання сторонами договору до отримання коштів Позичальник має право на відмову від договору про надання фінансових послуг, подавши Позикодавцю відповідну заяву. Клієнт має право припинити дію договору, зокрема, договір припиняється його належним виконанням або з інших підстав, встановлених законодавством. Договір може бути достроково розірваний за взаємною згодою Сторін. Позичальник має право достроково повністю або частково повернути Кредит, сплативши проценти за фактичний

строк користування Кредитом, без будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій. У разі, якщо кредит забезпечений заставою, Позикодавець має здійснити стягнення на предмет застави, за умови відсутності заборгованості Позичальника, що перевищує вартість зобов'язання забезпеченого заставою, зобов'язання Позичальника вважаються повністю виконаними, а Договір - припиненим. В такому випадку зобов'язання Позичальника (Застоводавця) обмежуються вартістю предмета застави.

Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, - Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

- Надішліть звернення на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму на сайті <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>
 - Надішліть лист разом із документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9. У зверненні потрібно зазначити суть питання, інформацію про себе та контакти та вказати:
 - ваше прізвище, ім'я та по батькові;
 - місце проживання; - електронну пошту; -
 - суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.
 - Запишіться на особистий прийом в Національний банк, зателефонуйте до контактцентру за номером 0 800 505 240 або заповніть форму. Під час запису на особистий прийом надаються наступні відомості (Увага! Національний банк тимчасово призупинив особистий прийом громадян через поширення коронавірусної інфекції):
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - місце проживання або адреса, за якою може бути вручена офіційна кореспонденція;
 - номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку;
 - зміст порушеного питання;
 - до яких фінансових чи інших установ (організацій) з цього питання раніше ви чи ваш представник зверталися, яке було ухвалене рішення.
- Дочекайтеся опрацювання вашого звернення та зворотного дзвінка від працівників НБУ.