

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ГАРМОНІЯ ФІНАНС»
(код за ЄДРПОУ 43520773)

Про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг та наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем

Відповідно до вимог статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», фінансова установа забезпечує розкриття споживачам вичерпної інформації щодо механізмів захисту їхніх прав та законних інтересів.

У випадку виникнення спірних питань, порушення прав споживача під час врегулювання простроченої заборгованості (порушення вимог щодо етичної поведінки), незгоди з розміром заборгованості або діями представників Товариства, споживач має право на позасудове (досудове) вирішення спору шляхом звернення безпосередньо до Товариства або до уповноважених державних органів.

Позасудовий розгляд скарг розпочинається з подання споживачем або його законним представником відповідного звернення до фінансової компанії. Звернення може бути викладене в усній формі під час особистого прийому чи за допомогою засобів телефонного зв'язку, а також у письмовій формі шляхом надсилання поштового відправлення або електронного листа на офіційні контактні адреси Товариства. Для належного розгляду письмове звернення повинно містити прізвище, ім'я, по батькові споживача, місце його проживання, суть порушеного питання, зауваження чи скарги, а також контактний телефон або електронну адресу для надання відповіді. Звернення у письмовій формі має бути підписане заявником із зазначенням дати, при цьому для електронних звернень допускається надання скан-копії або фотокопії підписаного документа без обов'язкового застосування електронного цифрового підпису.

Розгляд скарг споживачів здійснюється Товариством безоплатно. Строк розгляду та вирішення скарги становить не більше одного місяця від дня її надходження. Якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, воно розглядається невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня його отримання. У випадках, коли для вирішення порушених у скарзі питань необхідно провести додаткове розслідування або витребувати інформацію, керівництво Товариства може встановити подовжений термін розгляду, який не може перевищувати сорока п'яти днів, про що споживачеві обов'язково направляється попереднє письмове повідомлення.

У разі, якщо результати розгляду скарги Товариством не задовольнили споживача, або якщо відповідь не була надана у встановлені законодавством терміни, споживач має право звернутися до Національного банку України, який здійснює державне регулювання та нагляд за ринками фінансових послуг. Звернення до Національного банку України може бути подане через телефонну гарячу лінію, електронну пошту, спеціальну форму у розділі «Захист прав

споживачів» на офіційному вебсайті регулятора, або надіслане у письмовій формі на поштову адресу установи. Національний банк України розглядає такі скарги, витребує у фінансових установ необхідні пояснення та застосовує заходи впливу в разі виявлення порушень вимог законодавства щодо етичної поведінки чи захисту прав споживачів.

Відповідно до законодавчих вимог щодо розкриття інформації згідно зі статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», фінансові установи зобов'язані інформувати клієнтів про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються до окремих видів фінансових послуг та продуктів.

Товариство цим повідомляє, що при наданні фінансових послуг з факторингу, споживчого кредитування та при набутті права вимоги за договорами про споживчий кредит, гарантійні фонди чи компенсаційні схеми відповідно до законодавства України не застосовуються та не передбачені. Відсутність таких фондів та схем у сфері кредитування і відступлення права вимоги зумовлена виключно специфікою правовідносин. У межах даних послуг споживач виступає у ролі боржника, який отримує фінансові ресурси у позику або зобов'язаний виконати існуюче зобов'язання (повернути заборгованість) на користь Нового кредитора, а не у ролі особи, яка передає власні кошти фінансовій установі на зберігання чи акумулювання.

Оскільки ризик неповернення коштів у таких операціях несе фінансова установа (кредитодавець або новий кредитор), а не споживач, компенсаційні механізми для повернення коштів боржнику не застосовуються. Відтак, виконання сторонами зобов'язань за кредитним договором або договором факторингу здійснюється безпосередньо за рахунок власних ресурсів відповідно до умов укладеного договору та вимог цивільного законодавства України.