

МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП»

Кожен споживач фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП», ідентифікаційний код юридичної особи: 43174156 (далі – Товариство) 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 шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених внутрішніми правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю Товариства.

Механізми захисту прав споживачів включають можливість позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг Товариства, яке відповідно до встановленого порядку здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних Товариства зазначено на вебсайті у розділі «Контакти», що знаходиться за посиланням: <https://www.aviracredit.com.ua/index.php?page=text&var2=219>

Порядок розгляду звернень споживачів розміщено на вебсайті Товариства у розділі «Про нас», що знаходиться за посиланням: <https://www.aviracredit.com.ua/index.php?page=text&var2=218>

Позичальник має право подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Якщо скарга подається через представника, то до скарги долучається документ, який підтверджує повноваження представника.

Розгляд скарг здійснюється Товариством у термін не більше одного місяця. Про результати розгляду скарги позичальник повідомляється в спосіб визначений у скарзі або на електронну пошту позичальника (на розсуд Товариства).

У разі неможливості врегулювання спірних питань, позичальник 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 разі, якщо позичальник вважає, що з боку ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП», зокрема, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то позичальник має право на звернення безпосередньо до директора Товариства, в будь-який з нижченаведених способів:

- ✓ письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за місцезнаходженням Товариства: 04080, м. Київ, Подільський район, вулиця Кирилівська, будинок 1-3, літера А, секція «С»;
- ✓ електронною поштою на адресу: nfo@aviracredit.com.ua

✓ шляхом усного звернення (за допомогою засобів телефонного зв'язку) за номерами телефонів: (044) 498 68 98, (050) 335 09 48, (063) 245 28 18, (098) 185 17 38

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

Права споживачів фінансових послуг, закріплені в ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» від 14.12.2021 № № 1953-IX.

Позичальник може подати скаргу за наступними реквізитами органів з питань захисту прав споживачів:

Національний банк України:

Адреса(для листування): 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Громадська приймальня: просп. Науки, 7, корп. 1.

Номери телефонів: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55

Офіційний сайт: <https://bank.gov.ua/>

Розділ «Захист прав споживачів»: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА):

Адреса (для листування): м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1

Контакти телефони: (050) 230 04 28 або (044) 364 77 80

Електронна адреса: econsumer-info@dpss.gov.ua або info@dpss.gov.ua

Офіційний сайт: <https://dpss.gov.ua/>