МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Ми прагнемо ставати кращими! Тому Компанія приділяє велику увагу у взаємовідносинах зі свої КЛІЄНТАМИ.

Кожен споживач фінансових послуг Компанії має право звернутися до неї, як надавача фінансових послуг, а Компаня зобов'язана розглянути його у належний строк.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих Компанією фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю Компанії.

Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг.

У випадку наявності скарг на дії Компанії або її працівників, Ви можете надіслати відповідне звернення:

- до Компанії на адресу Україна, 03150, місто Київ, вул.Антоновича, будинок 51, офіс 1409», контактний телефон (093) 413-90-63, адреса електронної пошти: office@afaline.com.ua, і воно буде уважно розглянуте керівництвом. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або

- до Національного банку України:

Телефон: 0 800 505 240
Адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601 Адреса для подання письмових звернень громадян:
вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601

Термін розгляду звернення Національним банком - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або

У випадку відсутності об'єктивного рішення Клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

Чинним законодавством України не передбачено наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються для споживачів фінансових послуг від небанківських фінансових установ.

Реквізити органу, який здійснює державне регулювання на ринку фінансових послуг

Національний банк України: здійснює державне регулювання на ринку фінансових послуг Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, будинок 9 Телефон для довідок: (044) 253-01-80.
Телефон: 0 800 505 240
Факс: (044) 230-20-33, (044) 253-77-50
E-Mail: nbu@bank.gov.ua
Офіційний сайт: https://bank.gov.ua
Режим роботи: Понеділок-четвер 9:00 – 18:00, П'ятниця 9:00 – 16:45

* Підбірка рекомендацій НБУ щодо дій Споживача для захисту своїх прав наведено на сайті регулятора за адресою : https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection Для електронного звернення, засвідченого ЕЦП Споживача, що направляється на адресу: nbu@bank.gov.ua, заповніть і надішліть форму (та за потреби - додайте супровідні матеріали загальним розміром не більше 10 МБ) або скористайтесь онлайн-формою на вебсайті НБУ.

* За даними веб-сайту bank.gov.ua.

Порядок подання Споживачем звернення до Національного банку України визначається згідно встановленого НБУ порядку прийняття та розгляду заяв з цього приводу

Реквізити органів з питань захисту прав споживачів

Національний банк України:
Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9
Телефон для довідок: (044) 253-01-80
Факс: (044) 230-20-33, (044) 253-77-50
Офіційний сайт: bank.gov.ua

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

Держпродспоживслужба
Місцезнаходження: 01001, м.Київ, вул. Б. Грінченка, 1
Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр) (044) 364 77 80, (050) 230 04 28
Відділ звернення громадян: телефон: (044)-279-79-89
E-mail: econsumer-info@dpss.gov.ua