

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС», ідентифікаційний номер 40369854

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.

Товариство надає послуги лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг:

- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

Порядок досудового розгляду скарг Клієнта (споживача фінансової послуги):

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Скарга може бути усною або письмовою.

Усна скарга викладається Клієнтом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (тел. + 38 (044) 332-68-40) та записується (реєструється) посадовою особою. Клієнт має право направити ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС» скаргу в письмовій формі шляхом направлення скарги поштою (на адресу: 01010, м. Київ, провулок Хрестовий, буд. 2, офіс 108), з використанням мережі Інтернет (на електронну адресу: office@lavrine.org) або особистого вручення скарги заявником.

Скарга розглядається та вирішується ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС» 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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається.

Скарга реєструється у журналі скарг ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС» не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстрована скарга передається директору ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС» або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги.

ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС» має право повернути Клієнту скаргу без розгляду якщо:

- скарга оформлена без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- скарга без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така, якої неможливо встановити авторство;
- повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС» надала обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС», або особою, що виконує його обов'язки, та повідомляється заявнику.

Скарга, залишена без розгляду, направляється заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять робочих днів від дня її отримання ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС».

Відповідь на скаргу за підписом директора ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС» або особи, що виконує його обов'язки, направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою.

Скарга розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а та, яка не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, директор ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС» або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Захист прав споживачів Національним банком України:

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

Споживач може звернутися до Національного банку через дистанційні канали:

- надіслати звернення [онлайн](#) або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму;
- надіслати лист разом із документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;
- отримати консультацію від спеціалістів Національного банку за номером 0 800 505 240. У зверненні потрібно розповісти суть питання, зазначити інформацію про себе та контакти.

Вказати:

- прізвище, ім'я та по батькові;
- місце проживання;
- електронну пошту;
- суть порушеного питання, пропозиції чи скарги.

Інформації має бути достатньо для обґрунтованого рішення НБУ.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів.

Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів.

В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів. Але Національний банк обов'язково повідомляє про це скаржника.

Більше про правила звернень громадян – в [Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України](#).

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства в роботі ТОВ «ЛАВРІН ФІНАНС»:

Гарантійні фонди та компенсаційні схеми на даний момент відсутні

Для більш детальної інформації просимо звертатися за тел.: 044-332-68-40