

ПАМ'ЯТКА СПОЖИВАЧАМ

Повідомляємо наших споживачів фінансових послуг, що механізми захисту прав споживачів фінансових послуг закріплено в Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>), Законі України «Про захист прав споживачів» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>), Законі України «Про споживче кредитування» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19>).

Компанія запевняє, що забезпечує належний захист персональних даних кожного споживача та здійснює їх обробку виключно на законних підставах.

Порядок та процедура захисту персональних даних споживачів визначені Положенням про обробку та захист персональних даних, затвердженим наказом директора Компанії та опублікованим на цьому сайті Компанії.

У разі, якщо споживач припускає або обізнаний з фактом несанкціонованого доступу до його особистого кабінету позичальника, з метою захисту персональних даних, йому слід негайно проінформувати Компанію про такий наявний або потенційний факт несанкціонованого доступу будь-яким зручним способом, у тому числі за телефоном.

У випадку наявності скарг, претензій, пропозицій, відгуків до фінансової установи та/або відносно окремих працівників Компанії, Ви маєте право звернутись з відповідною скаргою або пропозицією до Компанії наступним чином:

- у письмовому порядку за адресою: 49044, Дніпропетровська обл., м. Дніпро, вул. Шевченка, буд. 51Д;
- за номером технічної підтримки: 0 800 300 330 (цілодобово);
- шляхом подання електронного звернення на електронну пошту Компанії info@e-groshi.com;
- шляхом подання електронного відгуку або скарги через меню сайту «Зворотній зв'язок»;
- шляхом звернення до Компанії через онлайн-чат, посилання на які розміщене у нижній правій частині вебсайту Компанії;
- шляхом подання скарги через сервіс «ФінСкарга», який являється медіаційною платформою для прийняття і оперативної обробки звернень споживачів фінансових послуг та вирішення спірних питань між фінансовою компанією та клієнтом на вебсайті <https://finskarga.com.ua>.

У зверненні слід викласти в чіткій і зрозумілій формі свої пропозиції та зауваження, які розглядаються Товариством в порядку та у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян» (термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження, загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання

неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів). Даний термін не застосовний до онлайн звернень, котрі підлягають розгляду в порядку черговості в онлайн режимі.

Споживач фінансових послуг має право додатково звернутись із зверненням до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (офіційна адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1, засоби зв'язку: (044) 364 77 80, (050) 230 04 28, електронна пошта: info@dpss.gov.ua) та/або до Національного банку України, як Регулятора ринку фінансових послуг, за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua, за номером телефону: 0 800 505 240 (робочі години: пн-чт 9:00 – 18:00, пт 9:00 – 16:45), або шляхом подання електронного звернення.

Порядок подання та форма заповнення розміщені за адресою <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Споживачі фінансових послуг мають право на звернення до суду, зокрема, з позовною заявою про захист прав споживачів, у порядку, визначеному чинним законодавством України.

Додатково зазначаємо, що детальна інформація про Компанію розміщена на цьому сайті у розділі «Про нас» та «Документи», а також в Державному реєстрі фінансових установ за посиланням <https://kis.bank.gov.ua/>.

З повагою,
ТОВ «ФК «Є ГРОШІ КОМ»