

Порядок вирішення спорів та захист прав споживачів (фінансовий лізинг)

ТОВ «ФК АКТИНІЯ» (далі – Товариство) у внутрішніх Правилах про порядок надання послуг фінансового лізингу в товаристві з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія Актинія» (далі – Правила) та договорах фінансового лізингу гарантує, що будь яка скарга або претензія Лізингоодержувача як то усна чи письмова, що може виникнути, буде розглянута Товариством. Товариством також будуть прийняті всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Лізингоодержувача, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.

Захист прав Лізингоодержувача як споживача фінансових послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

Кожен споживач має право звернутися до Товариства, а Товариство зобов'язане зафіксувати таке звернення у журналі звернень користувачів та розглянути його у строк до 3-х робочих днів.

Товариство протягом строків, визначених законодавством, за результатами розгляду скарги по суті:

- задовольняє її (за наявності обґрунтованих законних підстав) або
- відмовляє в її задоволенні, та надає відповідь на скаргу споживача

Всі суперечки, що виникають між Лізингоодержувачем та Товариством, мають вирішуватися шляхом переговорів між сторонами.

Кожен споживач фінансових послуг має змогу звернутися зі скаргою безпосередньо до ТОВ «ФК АКТИНІЯ» через такі дистанційні канали:

- електронна пошта info@actinia.com.ua (надіслати звернення)
- адреса: 01014, м. Київ, вул. Болсуновська, 13-15 (надіслати лист разом із документами, що підтверджують порушення)

Споживач має змогу звернутись зі скаргою на дії Товариства до Національного банку України через такі дистанційні канали:

- електронна пошта nbu@bank.gov.ua (надіслати звернення)
- адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 (надіслати лист разом із документами, що підтверджують порушення)
- більше інформації за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>