

Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг у ТОВ «ФК «АБСОЛЮТ ФІНАНС»:

1) наявна можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

Скарги та заяви споживачів приймаються за адресою:

- Україна, 01133, місто Київ, вулиця Євгена Коновальця, будинок 36-В;
- телефон: +380 (44) 383-39-19;
- електронна адреса: info@af-ua.com.

У разі звернення споживача із скаргою чи заявою Товариство вживає всіх необхідних заходів для вирішення/врегулювання питання/спору, та про прийняте рішення повідомляє споживача в строки та порядку, передбачені чинним законодавством України.

2) У разі, якщо клієнт (споживач послуг компанії) вважає, що не отримав вирішення ситуації або вважає, що не отримав роз'яснення у ТОВ «ФК «АБСОЛЮТ ФІНАНС», то такий клієнт (споживач) може звернутися до уповноваженого державного органу (нагляду, контролю, тощо), який здійснює державне регулювання діяльності компанії. Посилання на Розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

3) У компанії гарантійні фонди та компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства, не передбачені у звітному періоді.

Звернення споживача має містити:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- 2) місце проживання заявника (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) підпис заявника (заявників) із зазначенням дати;
- 5) в електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу).

Реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг

Національний банк України
Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9
тел. 0 800 505240
Офіційний сайт: <https://bank.gov.ua>

[Інформація щодо строків розгляду документів](#)

Шановні клієнти!

Повідомляємо, що згідно Постанови Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2020 р. № 1236 “Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2” продовжено загальнонаціональні карантинні заходи. Для подання запиту та отримання відповіді

користуйтеся формами дистанційної комунікації та максимально використовуйте сервіси віддаленого зв'язку.

Надання запиту та відповіді рекомендуємо здійснювати наступним чином: надіслати поштою з повідомленням про вручення та з описом вкладення; подати засобами електронного зв'язку в електронній формі з дотриманням вимог щодо електронного документообігу, шляхом надсилання на електронну пошту; інші повідомлення, що не потребують додаткового вивчення можуть подаватись засобами телефонного зв'язку.