

МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Механізм захисту прав споживачів включає можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг. **ТОВ "УКРБОРГ"** (надалі Товариство) здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян».

Споживач фінансових послуг, який вважає, що його права були порушені та/або порушуються, має право звернутися до ТОВ "УКРБОРГ" як надавача колекторських послуг, а Товариство зобов'язане розглянути звернення у належний строк.

Заяви, запити, скарги Споживачів/Клієнтів розглядаються Товариством в порядку та строки передбачені Законом України «Про звернення громадян», а саме запит/звернення буде розглянуто і вирішено у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення — не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

ПОРЯДОК ПОДАЧІ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВ "УКРБОРГ"

З метою отримання необхідної інформації або подачі скарги Споживач/Клієнт може звернутися до Товариства будь-яким зручним йому способом, зокрема:

- **Електронна пошта:** направити листа на електронну адресу info@ukrborg.ua
- **Поштова адреса / Особистий візит:** м. Київ, проспект Степана Бандери, 28А
- **Контактні телефони:** +380 (044) 377 77 30, +380 (044) 377 77 32

Письмове лист-звернення обов'язково має містити наступну інформацію:

- Прізвище, ім'я та по батькові заявника;
- Телефон заявника, за яким можна зв'язатися та уточнити інформацію щодо звернення/скарги;
- Прізвище, ім'я та по батькові боржника (якщо до вас зверталися як до третьої особи, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, представника боржника);
- Найбільш зручний для вас канал комунікації (мобільний телефон, месенджер, поштова скринька).

За результатом розгляду скарг Товариство направляє відповідь Споживачу/Клієнту у спосіб, в який надійшла скарга, або на вказану Вами адресу. Відповідь містить в собі інформацію про задоволення вимог Споживача/Клієнта або відхилення (як повністю, так і в частині).

У випадку неотримання відповіді на Ваше звернення, згідно із Законом "Про споживче кредитування" Ви маєте право звернутися до регулятора — **Національного банку України** за посиланням: bank.gov.ua/ua/consumer-protection





МОЖЛИВІСТЬ ТА ПОРЯДОК ПОЗАСУДОВОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих Товариством послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів.

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до **Національного банку України**, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг, або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ

Національний банк України

- **Адреса:** вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601
 - **Офіційний сайт (Захист прав споживачів):** bank.gov.ua/ua/consumer-protection
-

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

- **Адреса:** 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1
- **Телефони для довідок:** (044) 279 12 70 (приймальня); (044) 278 84 60, (044) 278 41 70 (канцелярія)
- **Факс:** (044) 279 48 83
- **E-mail:** info@dpss.gov.ua

