

ПТ «НАЙКРАЩИЙ ЛОМБАРД»

ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Досудове врегулювання скарг споживачів фінансових послуг:

У випадку, якщо клієнт ПТ "Найкращий ломбард" Богдан Ю. М. і Компанія" вважає, що з боку компанії (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення безпосередньо до Голови Товариства ПТ "Найкращий ломбард" Богдан Ю. М. і Компанія".

Адреса місцезнаходження, телефону, електронної пошти фінансової установи, за якими приймаються скарги, звернення, а також повідомлення споживачів та інших осіб про належність до захищеної категорії, відповідно до п. 6² Розділу IV «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про споживче кредитування»:

- Звернення надсилається на електронну пошту: **info@best-lombard.com.ua**.
- Телефон для звернення : **(044) 512-82-82, (067) 2-900-500**.
- Звернення надсилається листом разом із супроводжуваними документами на адресу:

02125, місто Київ, проспект Воскресенський, будинок 15, офіс 53.

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.

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.

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- Місцезнаходження ПТ "Найкращий ломбард" Богдан Ю. М. і Компанія" - згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;
- за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

Порядок звернення до Національного банку України:

Також клієнт має право звернутися до Національного банку України, як регулятора ринку фінансових послуг, за допомогою дистанційних каналів:

- Звернення надсилається на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> та за потреби надати супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10МБ;
- Телефон для звернення: 0 800 505 240, дзвінки безкоштовні. Графік роботи: Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45;
- Офіційний сайт: bank.gov.ua

ПТ «НАЙКРАЩИЙ ЛОМБАРД»

- Звернення надсилається листом разом із супроводжуючими документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-б;
- Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 12, м. Київ, кімн. 24;
- Запис на особистий прийом: через онлайн-форму або за тел. 0 800 505 240;
- Розділ “Захист прав споживачів” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> ;

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого вирішення справи.

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.

Детальне інформація щодо порядку звернення клієнта до Національного банку України за посиланням - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства. При здійсненні ломбардної діяльності, чиним законодавством не передбачено гарантійних фондів чи компенсаційних схем.