

ПТ «НАЙКРАЩИЙ ЛОМБАРД»

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Товариство розглядає звернення клієнтів у порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян». Термін розгляду звернення - не більше 30 днів з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 днів.

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»:

Адреса: Україна, 02125, місто Київ, проспект Воскресенський, будинок 15, офіс 53

Телефон: (044) 512-82-82, (067) 2-900-500

Електронна пошта: info@best-lombard.com.ua

Споживач фінансових послуг має право звернутися зі скаргою для позасудового розгляду до органів:

- Національний банк України

Онлайн-Форма на веб-сайті. Для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua (заповніть і надішліть форму та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 МБ)

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601

Телефон: 0 800 505 240; Понеділок – Четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 – 16:45

Запис на особистий прийом: через онлайн-форму або за телефоном: 0 800 505 240

Громадська приймальня: вул. Інститутська, 12, м. Київ, кімн. 24

Розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

- Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба)

Для подання письмових звернень громадян: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1

Телефон: (044) 279 12 70

Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр): (044) 364 77 80, (050) 230 04 28

Електронна пошта: info@dpss.gov.ua

Нормативні акти, якими передбачено захист прав споживачів фінансових послуг:

- Закон України "Про захист прав споживачів"

- Закон України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг"