

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.

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

- направити листа на електронну адресу info@ukrborg.ua;
- направити листа за місцезнаходженням Товариства.

Лист 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).

З метою оперативного вирішення питань (розгляду заяв, запитів, скарг) Споживач/Клієнт може звернутися до Товариства будь-яким зручним йому способом, зокрема:

- звернутися особисто за місцезнаходженням Товариства: м. Київ, проспект Степана Бендери 28А;
- за наступними телефонами Товариства: +380 (044) 377 77 30 та +380(044) 377 77 32
- або у інший передбачений чинним законодавством України спосіб.

У випадку не отримання відповіді на Ваше звернення, згідно Закону "Про споживче кредитування" Ви маєте право звернутися до регулятора - Національного банку України за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

<p>Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:</p>	<p>Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих Товариством послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів.</p> <p>У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за нижченаведеною та контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.</p>
<p>контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові, колекторські послуги</p>	<p>контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові, колекторські послуги:</p> <p>Національний банк України вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601</p> <p>Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів Адреса: 01001, м.Київ, вул. Б. Грінченка, 1</p> <p>Телефони для довідок: (044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, (044) 278 41 70 – канцелярія</p> <p>Факс: (044)279 48 83</p> <p>E-mail: info@dpss.gov.ua</p>