

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Кожен споживач фінансових послуг має право звернутися до ТОВ «ФУ «СОЛІД» (надалі – Товариство) як надавача фінансових послуг, а Товариство зобов'язане розглянути його та надати обґрунтовану відповідь.

Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства. Усі спори, що виникають між споживачами та Товариством, підлягають досудовому врегулюванню шляхом взаємних консультацій та переговорів.

Для вирішення спірних питань у досудовому порядку, споживачі мають змогу звернутися безпосередньо до Товариства, викласти в чіткій і зрозумілій формі свої зауваження, а Товариство зобов'язане розглянути відповідне звернення у встановлений законом строк.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ФУ «СОЛІД» фінансових послуг мають вирішуватися із споживачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю Товариства.

Механізми захисту прав споживачів включає можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг.

Порядок подання заяв, звернень, скарг споживачів фінансових послуг подаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та розглядаються у передбаченому в цьому законі порядку.

У разі неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

У випадку, якщо споживач (клієнт) ТОВ «ФУ «СОЛІД» вважає, що з боку Товариства, в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб компанії мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий споживач має право на звернення безпосередньо до Директора ТОВ «ФУ «СОЛІД» в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою за адресою місцезнаходження Товариства: 79024, Україна, місто Львів, вулиця Промислова, будинок 50/52.

- електронною поштою на адресу: dp_solid@ukr.net.

- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону зазначеному на сайті + 38 (067) 811 22 90.

Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг Національним банком України передбачено на сайті за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Як можна звернутися до Національного банку України?

Зателефонувати до контакт-центру за номером 0 800 505 240.

Робочі години: з понеділка по четвер – 9:00-18:00, п'ятниця – 9:00-16:45

Відправити лист на адресу - 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Оформити звернення онлайн на сайті НБУ - <https://bit.ly/3wISApF>

Написати на електронну пошту - nbu@bank.gov.ua

Поспілкуватися з чат-ботом у Viber, Telegram або у web-чаті на сайті НБУ. Для пошуку у месенджерах введіть "НБУ Контактний центр".

Реквізити органів з питань захисту прав споживачів:

Національний банк України:

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Тел.: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55

e-mail: nbu@bank.gov.ua

Офіційний вебсайт: <https://bank.gov.ua/>

Розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва

Національного банку розташований за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/contacts>.

Головне управління Держпродспоживслужби в м. Києві:

Адреса: 04053, м. Київ, вул. Івана Драча, 10/8

Тел.: (044) 486-54-86

(063) 639-09-09 “Гаряча лінія”

e-mail: info@kyiv-dpss.gov.ua

Офіційний вебсайт: <http://kyiv-dpss.gov.ua/>

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

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Грінченка, буд. 1

Тел.: (044) 279-12-70

цілодобова Гаряча лінія: (044) 364-77-80, (050) 230-04-28

e-mail: info@dpss.gov.ua

Офіційний вебсайт: dpss.gov.ua

Антимонопольний комітет України:

Адреса: 03035, м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського, 45

Тел.: (044) 594-64-10, (044) 251-62-40

e-mail: sl.dilovod@amcu.gov.ua

Офіційний вебсайт: <https://amcu.gov.ua>