

ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ:

У випадку, якщо клієнт Ломбарду вважає, що з боку фінансової установи (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Ломбарду) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення* безпосередньо до Директора Ломбарду, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження Ломбарду: :49027, м. Дніпро, проспект Дмитра Яворницького, буд. 20, офіс 43;
- електронною поштою на адресу: viplombard888@gmail.com;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: 0632309671).

**Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.*

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

ПРАВО НА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:

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:

ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ЗА ЗАХИСТОМ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

Відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» здійснюється уповноваженим органом – Національним банком України.

У разі, якщо результатом розгляду звернення до директора Ломбарду, Ви не задоволені – пропонуємо звертатись до уповноваженого державного органу.

З ПРИВОДУ БУДЬ-ЯКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЄ ЛОМБАРД:

до Національного банку України як органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг:

Адреса: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, тел. 0 800 505 240

Сайт: <https://bank.gov.ua/>

З процедурою звернення до Національного банку України Ви можете ознайомитись за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-pochinaye-priymati-zvernennya-gromadyan-schodo-roboti-nebankivskih-finansovih-ustanov>