

ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

1. ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ:

У випадку, якщо клієнт ТОВ «ФК «АМБРЕЛЛА» 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 директора Товариства, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ТОВ «ФК «АМБРЕЛЛА»: Україна, 04053, місто Київ, вулиця Січових Стрільців, будинок 77;
- електронною поштою на адресу: fk_ambrella@ukr.net;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: +38 066 040 76 33.

**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.

2. 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:

- за місцезнаходженням ТОВ «ФК «АМБРЕЛЛА» – до Шевченківського районного суду м. Києва – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;

або

- за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

3. 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 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» державний нагляд за небанківськими фінансовими установами (до яких належить ТОВ «ФК «АМБРЕЛЛА») на території України здійснюється уповноваженим органом – Національним банком України.

У разі порушення зобов'язань фінансовою установою клієнт має право звертатися до Національного банку України:

- Телефон: 0 800 505 240
- Адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601
- Адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601

Термін розгляду звернення Національним банком - не більше одного місяця 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 сорока п'яти днів

Звернутись до Національного банку: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Щоб подати звернення до Національного банку, заповніть всі поля.

Зазначте суть вашого питання, залиште інформацію про себе та актуальні контакти для зворотного зв'язку. За потреби прикріпіть файли, максимальний розмір всіх файлів 50 МБ, одного — 5 МБ.

Якщо ваше питання пов'язане з врегулюванням простроченої заборгованості та містить відео-, аудіофайли як доказ порушення ваших прав, їх необхідно попередньо перевести у архівний файл формату ZIP (розмір такого файлу також не може перевищувати 5 МБ) або розмістити матеріали на власному каналі YouTube та надати посилання на ці матеріали у зверненні.

Більше дізнатися про правила звернень громадян до Національного банку можна з Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України.