|  |
| --- |
| Для споживачів фінансових послуг ломбарду |
|  |

Скарги клієнтів ломбарду розглядаються у позасудовому порядку шляхом отримання від клієнта письмового звернення. Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється шляхом проведення переговорів та задоволення законних вимог клієнтів.

**Працівник ломбарду, уповноважений розглядати скарги та заяви клієнтів ломбарду:**

директор Дорош Василь Васильович

**Адреса, за якою у ломбарді приймаються скарги споживачів фінансових послуг:**

за місцезнаходженням ломбарду, а саме: 58000, Чернівецька обл. місто Чернівці, вул. І. Франка, 19

Контактний телефон +38 050 433 00 11

**Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг:**

- скарга оформлюється споживачем у письмовому вигляді та надається до ломбарду;
- за фактами, викладеними у скарзі проводиться внутрішня перевірка;
- за результатами перевірки визначаються обставини, що дають підстави вважати про наявність або відсутність порушення прав споживача;
- у випадку наявності достатніх підстав вважати про наявність порушення прав споживача - здійснюється врегулювання спору на користь споживача і розгляд питання щодо притягнення до відповідальності винних осіб;
- про результати розгляду скарги, ломбард повідомляє споживача у спосіб, що визначається у скарзі споживача, якщо спосіб не визначено – шляхом надсилання письмової відповіді в строк, що не перевищує 30 днів з дати надходження скарги для ломбарду.

**Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги:**

Національний банк України, м. Київ, вул. Інститутська, 9,

телефон: 0 800 505 240 (для звернень громадян)
Посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку України:

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