|  |
| --- |
| 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>