

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

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 – Андреев Олексій Олександрович

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

49006, ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ, МІСТО ДНІПРО, вул. Філософська, буд.84, корп.22, кабінет [Top lombard@ukr.net](mailto:Top_lombard@ukr.net)
098-188-10-51

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, тел.: 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>