

## **ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ**

### **Механізм досудового врегулювання спорів з надання фінансових кредитів**

Механізм досудового врегулювання спорів щодо надання фінансового кредиту розпочинається зі звернення Позичальника/Клієнта з заявою до Фінансової компанії щодо суті порушеного питання та з проханням та/або вимогою щодо вирішення вказаного питання. Звернення може бути відправлене Позичальником/Клієнтом як засобами електронної пошти на офіційну електронну адресу Фінансової компанії:

для кредитів Ломбарду [office@vashlombard.kiev.ua](mailto:office@vashlombard.kiev.ua)

так і засобами поштових операторів (ПАТ Укрпошта, Нова пошта) на адресу фінансової компанії: 04201, м. Київ, А/С 36.

Звернення буде розглянуте Фінансовою компанією у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян», після розгляду Позичальнику/Клієнту буде надана офіційна відповідь.

У випадку не вирішення та/або не повного вирішення ситуації Позичальника/Клієнта, останній може звернутись до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Звертатися до Національного банку через дистанційні канали:

- надішліть звернення онлайн або на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua), використовуючи спеціальну форму за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>
- надішліть лист разом із документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

У зверненні потрібно розповісти суть питання, зазначити інформацію про себе та контакти.