

ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ

Механізм досудового врегулювання спорів з надання фін. 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 Без застави office@cashpoint.ua,

для кредитів Ломбарду office@blago.ua

так і засобами поштових операторів (ПАТ Укрпошта, Нова пошта) на адресу фінансової компанії: 01135, м. Київ, вул. Жилянська, 101, оф. 601.

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.

У сьогоднішній ситуації поширення коронавірусу в Україні найбезпечніше та найзручніше звертатися до Національного банку через дистанційні канали:

- надішліть звернення онлайн або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму за посилання <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.