

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ПАБЛІК ФІНАНС»**

79007, м. Львів, вул. Наливайка, буд. 5, код у ЄДРПОУ: 40090917



**Василь КОНДРИН**

**МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Кожен споживач фінансових послуг Товариство з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «Паблік Фінанс» (надалі – ТОВ «ФК «Паблік Фінанс») має право звернутися до ТОВ «ФК «Паблік Фінанс» як надавача фінансових послуг з усним або письмовим зверненням чи письмовою скаргою, а ТОВ «ФК «Паблік Фінанс» зобов'язане розглянути ці звернення/скарги у передбачений нормами законодавства строк.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ФК «Паблік Фінанс» фінансових послуг мають вирішуватися шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «ФК «Паблік Фінанс».

Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «Паблік Фінанс» включає можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг. ТОВ «ФК «Паблік Фінанс» здійснює розгляд звернень та скарг споживачів фінансових послуг у відповідності до норм Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", Закону України «Про звернення громадян». Контактні дані для звернення споживачів фінансових послуг до ТОВ «ФК «Паблік Фінанс» зазначено на цьому сайті у реквізитах ТОВ «ФК «Паблік Фінанс».

У випадку неможливості врегулювання спірних питань шляхом переговорів із ТОВ «ФК «Паблік Фінанс», споживач фінансових послуг має право звернутися за захистом своїх порушених прав до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

**Як можна звернутися до Національного банку?**

- Зателефонувати до контакт-центру за номером 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55. Робочі години: з понеділка по четвер – 9:00-18:00, п'ятниця – 9:00-16:45
- Відправити лист на адресу – 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9. Для подання письмових звернень громадян передбачена така адреса: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.
- Оформити звернення онлайн на сайті НБУ – <https://bit.ly/3wISApF>
- Написати на електронну пошту – [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)
- Записатися на особистий прийом до посадових осіб НБУ за телефоном: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55. Громадська приймальня: вул. Інститутська, 12, кімн. 24.
- Поспілкуватися з чат-ботом у Viber, Telegram або у web-чаті на сайті НБУ. Для пошуку у месенджерах введіть “НБУ Контактний центр”.

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства - відсутні.

У випадку, якщо клієнт ТОВ «ФК «Паблік Фінанс» вважає, що з боку ТОВ «ФК «Паблік Фінанс», в тому числі будь-яких працівників або посадових осіб компанії, мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення безпосередньо до Директора ТОВ «ФК «Паблік Фінанс», шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ТОВ «ФК «Паблік Фінанс», яка зазначена на сайті у реквізитах ТОВ «ФК «Паблік Фінанс».
- електронною поштою на адресу: [kondynvasyl.pf@gmail.com](mailto:kondynvasyl.pf@gmail.com)

- усне звернення - особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером: +38 050 417 29 78.