

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом N5 05.01.2022р.
Генеральний директор
ПТ «Альт-Ломбард»
_____ Бредіхіна Е.В.

ПОЛОЖЕННЯ

ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПТ «АЛЬТ-ЛОМБАРД» ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ:

ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ):

У випадку, якщо клієнт ПТ «Альт-Ломбард» вважає, що з боку Ломбарду (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення його прав та особистих законних інтересів, то такий клієнт має право на звернення у формі письмової пропозиції, заяви, скарги безпосередньо до генерального директора ПТ «Альт-Ломбард» – Бредіхіної Елли Володимирівни, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження Ломбарду;
- електронною поштою на адресу: alt-lombard@ukr.net;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: (063) 233-15-86.

ВІДПОВІДЬ НА ЗВЕРНЕННЯ (СКАРГУ) БУДЕ ОТРИМАНА СПОЖИВАЧЕМ ПРОТЯГОМ 5 (П'ЯТИ) РОБОЧИХ ДНІВ, З МОМЕНТУ ЇХ ОТРИМАННЯ, У ТОЙ ЖЕ СПОСІБ, В ЯКИЙ ЗВЕРНЕННЯ (СКАРГА) БУЛИ ПОДАНІ.

ПРАВО НА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду за місцезнаходженням ПТ «Альт-Ломбард», згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України, або за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ЗА ЗАХИСТОМ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:

У разі, якщо результатом розгляду звернення до директора ПТ «Альт-Ломбард» – Бредіхіної Елли Володимирівни, Ви не задоволені – пропонуємо звертатись до уповноваженого державного органу: **Національного банку України** як органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг:

адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601, адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601 телефон: 0 800 505 240
для електронного звернення: у розділі [“Звернення громадян”](#) або на пошту: nbu@bank.gov.ua