

Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ"

Товариство турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою, ми надаємо послуги лише з дотриманням Законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

Основні нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів фінансових послуг:

- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнта (споживчі фінансові послуги): Скарга- звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органами місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Скарга може бути усною або письмовою. Усна скарга викладається Клієнтом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку: Телефон: +38(068)-289-03-24 та реєструється посадовою особою. Клієнт має право направити до ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ" скаргу в письмовій формі, шляхом направлення скарги поштою (на адресу: 04071, місто Київ, вул. ХОРИВА, 47-Г), з використанням мережі інтернет (на електронну адресу: SILVER_PAY@UKR.NET), засобів електронного зв'язку (електронне звернення) або особистого вручення скарги заявником. Скарга розглядається та вирішується ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ" відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію». Скарга Клієнта має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові;
- місце проживання та засоби зв'язку;
- суть скарги.

Письмова скарга має бути підписана заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронній скарзі також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається. Скарга реєструється у журналі скарг ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ" не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстрована скарга передається Директору ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ" або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги. ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ" має право повернути Клієнту скаргу без розгляду, якщо:

- скарга оформлена без дотримання Законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- скарга без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така з якої неможливо встановити авторства;
- в інших випадках, передбачених Законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ" або особою, що виконує його обов'язки та повідомляється заявнику. Скарга залишена без розгляду, направляється заявникові з відповідним роз'ясненням не пізніше як через п'ять робочих днів від дня її отримання ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ". Відповідь на скаргу за підписом директора ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ" або особи, що виконує його обов'язки, направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою. Скарга розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня її надходження, а та, яка не потребує додаткового вивчення-невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, директор ТОВ "СІЛЬВЕР ПЕЙ" або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для

її розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Реквізити органів, які здійснюють державне регулювання з питань захисту прав споживачів:

- [Національний банк України](#)
- Адреса: — Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601. — Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601
- Телефон для зв'язку громадян: [0 800 505 240](#) або [+380 44 298 65 55](#)
- Інформація щодо захисту прав споживачів на сторінці НБУ за цим [посиланням](#): <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Орган з питань захисту прав споживачів:

- [Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів](#)
- Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1
- Телефон: (044) 279 12 70 — приймальня; (044) 279 79 89 — відділ звернення громадян.

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства на даний час відсутні.