

Захист прав споживачів

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКРАВТОЛІЗИНГ» (далі – Товариство) високо цінує довіру своїх Клієнтів/Споживачів та щодня докладає максимум зусиль аби наша співпраця була комфортною, зрозумілою та успішною.

Товариство постійно прагне вдосконалюватися та надавати своїм Клієнтам/Споживачам послуги найвищої якості. Саме тому, думка наших Клієнтів/Споживачів стосовно обслуговування дуже важлива для нас.

Кожен Клієнт/Споживач фінансових послуг ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ» має право звернутися до Товариства як надавача фінансових послуг, а Товариство розглядає звернення у встановлені чинним законодавством строки.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

Звернення можуть бути подані Клієнтом/Споживачем особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства.

У зверненні необхідно:

- розповісти суть питання;
- зазначити інформацію про себе (для юридичної особи: найменування юридичної особи, ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження/поштова адреса, адреса електронної пошти, телефон; для фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, адреса електронної пошти, телефон);
- зазначити контакти та інформацію про укладений договір.

Письмові звернення повинні бути підписані заявником (заявниками) або його уповноваженим представником із зазначенням дати.

Клієнти/Споживачі можуть звернутися до Товариства з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) або скаргами щодо якості обслуговування в Товаристві обравши один з наступних способів зв'язку:

- Офіційне звернення на поштову адресу Товариства: Україна, 04073, місто Київ, проспект Степана Бандери, будинок 22;
- Лист на електронну адресу товариства: Ukravtoleasing@express-group.com.ua;
- Зателефонувати за номером: +38 (044) 594 87 03;
- Особисто звернутися за місцезнаходженням Товариства: Україна, 04073, місто Київ, проспект Степана Бандери, будинок 22.

Окрім цього, Клієнт/Споживач фінансових послуг має право звернутися зі скаргою стосовно надання фінансової послуги безпосередньо до таких державних органів України, а саме:

1) Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, надіславши листа на електронну пошту установи: nbu@bank.gov.ua або за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Телефон для довідок: 0 800 505 240

Офіційний сайт: bank.gov.ua,

Гіперпосилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, де розміщено інформацію про розгляд звернень: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Гіперпосилання на розділ «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

2) Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: Адреса: 01001, місто Київ, вулиця Бориса Грінченка, будинок 1

Телефон для довідок: (044)-279-12-70

Веб-сайт: dpss.gov.ua

Електронна пошта: info@dpss.gov.ua

3) Звернення до регуляторних органів не позбавляє права на звернення до суду.

У разі неможливості вирішення спору шляхом переговорів або через інші механізми, відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, Клієнт/Споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому 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 Товариства – 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.

Повідомлення про належність особи до захищеної категорії в розумінні Закону України «Про споживче кредитування» разом з підтверджуючими документами приймаються:

- на поштову адресу Товариства: Україна, 04073, місто Київ, проспект Степана Бандери, будинок 22;
- на електронну адресу Товариства: Ukravtoleasing@express-group.com.ua.

Зауважимо, що ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ» не має гарантійних фондів та компенсаційних схем в господарській діяльності.