

## Інформація про механізми позасудового захисту прав споживачів фінансових послуг

ТОВ «Глобал Інфініті Україна» заявляє та гарантує, що будь яка скарга та/або претензія Заявника (Боржника/позичальника та Клієнта), що може виникнути, буде розглянута ТОВ «Глобал Інфініті Україна».

Споживач (боржник/позичальник)/Клієнт у разі виникнення питань, розгляду скарг та отримання необхідної інформації має право звернутися:

### I. До ТОВ «Глобал Інфініті Україна»

будь-яким зручним йому способом, зокрема:

- листом на електронну адресу: [Alla.Shalay@ukrborg.ua](mailto:Alla.Shalay@ukrborg.ua);
- листом за поштовою адресою: 04073, м. Київ, Проспект Степана Бандери, буд. 28А;
- за телефоном: +38 (067) 656-99-43;
- особисто за місцезнаходженням Товариства;
- у інший передбачений чинним законодавством України спосіб.

Скарги Споживачів (боржників/позичальників)/Клієнтів розглядаються Товариством в порядку та строки передбачені чинним законодавством України.

Товариство зобов'язане розглянути та надати Споживачеві (боржнику/позичальнику)/Клієнту обґрунтовану відповідь на скаргу протягом 30 календарних днів від дати її отримання відповідно до законодавства.

Виконавчим органом ТОВ «Глобал Інфініті Україна» також будуть прийняті всі та будь-які необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Заявника (боржника/позичальника), якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою відповідно до чинного законодавства України.

За результатом розгляду скарг Товариство направляє відповідь Споживачу(боржнику/позичальнику)/ Клієнту у спосіб в який надійшла скарга.

Відповідь містить в собі інформацію про задоволення вимог Споживача/Клієнта або відхилення (як повністю так і в частині).

ТОВ «Глобал Інфініті Україна» має право брати участь та забезпечувати розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно з чинним законодавством України, умовами укладених Правил та договорів.

Усі спірні питання, які можуть виникнути у майбутньому між Заявником (Боржником/позичальником) та ТОВ «Глобал Інфініті Україна», будуть врегульовані шляхом переговорів. Якщо буде неможливо дійти згоди зі спірних питань в процесі переговорів, то такий спір вирішуватиметься у судовому порядку згідно із законодавством України.

**II. До органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг та забезпечують захист прав споживачів фінансових послуг**, та їх посадових осіб (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг), зокрема, до:

**Національного банку України**

за поштовою адресою: вул. Інститутська буд. 9, м. Київ-8, 01601.

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, буд.11-б, м. Київ-8, 01601.

Телефон: 0 800 505 240, Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45.

Запис на особистий прийом: тел. 0 800 505 240;

Форма електронного звернення громадянина (docx та pdf), яке надсилається на [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua).

Вимоги до оформлення (викладення) письмових та усних звернень (Закон України “Про звернення громадян”, рішення Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року №332-рш).

Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг Національним банком України передбачено за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

**Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів**

Телефони: (044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія

Електронна пошта: [head@consumer.gov.ua](mailto:head@consumer.gov.ua)

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.

У Товариства відсутні гарантійні фонди чи компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства. Законодавством не передбачена їх обов’язкова наявність.

При наданні фінансової послуги Товариство додержується вимог законодавства щодо захисту прав споживачів, тому надає Споживачу інформацію, що вимагається законодавством з метою здійснення свідомого вибору щодо отримання фінансової послуги.

*\* Термін «Споживач» та «Клієнт» вживаються у значеннях, наведених в Законі України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, якщо інше прямо не вказано по тексту.*