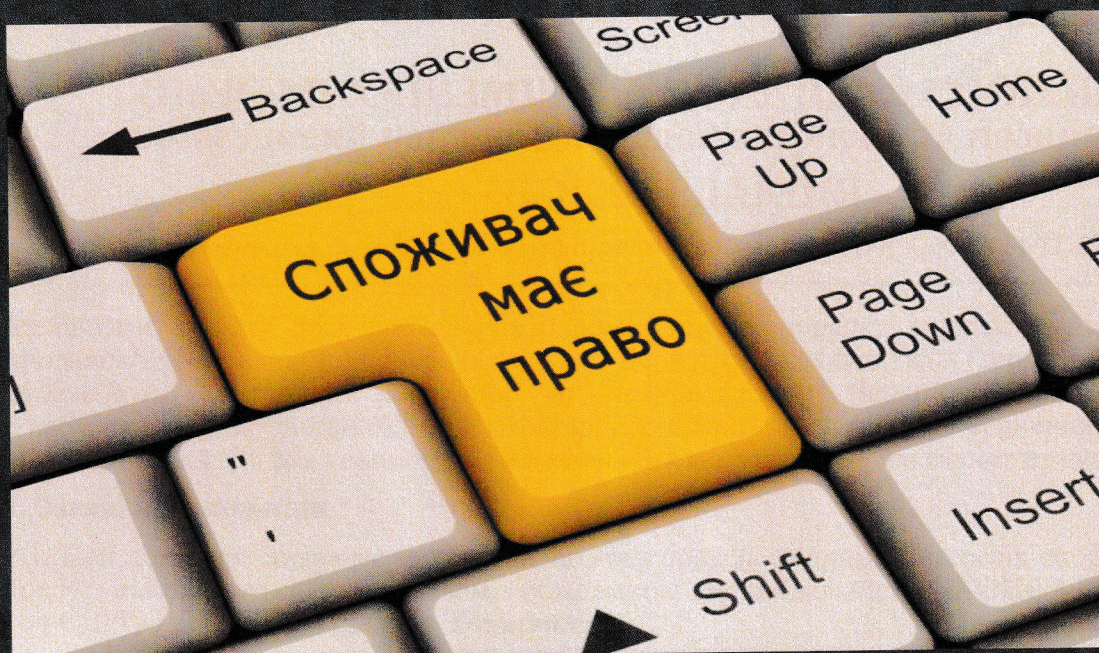


ВНД № 2.1.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ

ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

КОД ЄДРПОУ 42251700

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

Наказом директора
ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

№ 08/12-15/4 від 08.12.2025 року



Станіслав РОЖКО

ОПИС МЕХАНІЗМІВ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ (позасудовий порядок, порядок звернень та подання скарг) НОВА РЕДАКЦІЯ

затверджено для розміщення на офіційному веб-сайті ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

Механізми захисту прав споживачів в позасудовому порядку включають: пряме звернення до продавця/виробника, подання скарги до Держпродспоживслужби (територіальні органи, що здійснюють контроль), звернення до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини (Омбудсмена), що дозволяє подати скаргу онлайн, вимагаючи повернення, обміну, ремонту, відшкодування збитків тощо, ґрунтуючись на Законі України "Про захист прав споживачів".

1. Загальні положення

1.1. Цей документ визначає механізми захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, що надаються Товариством з обмеженою відповідальністю «**КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС**», код ЄДРПОУ **42251700** (далі — **Товариство**).

1.2. Опис механізмів захисту прав споживачів розроблений відповідно до:

- Конституції України;
- Цивільного кодексу України;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- нормативно-правових актів Національного банку України з питань захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.3. Метою цього документа є забезпечення реалізації прав споживачів фінансових послуг, підвищення рівня прозорості діяльності Товариства, а також створення ефективних умов для врегулювання спорів щодо надання фінансових послуг, у позасудовому та судовому порядку.

2. Основні принципи захисту прав споживачів

2.1. Захист прав споживачів фінансових послуг у Товаристві ґрунтується на таких принципах:

- законності;
- добросовісності;
- прозорості;
- рівності сторін;
- недопущення дискримінації;
- забезпечення балансу інтересів споживача та надавача фінансових послуг.

2.2. Товариство зобов'язується діяти у спосіб, що не порушує прав, честі та гідності споживачів фінансових послуг, а також не допускати недобросовісних, оманливих або агресивних практик.

3. Права споживачів фінансових послуг

3.1. Споживач фінансових послуг має право на:

- отримання повної, достовірної та зрозумілої інформації про діяльність Товариства та умови надання фінансових послуг;
- захист своїх прав та законних інтересів;
- звернення до Товариства із заявами, зверненнями та скаргами;
- позасудове врегулювання спору;
- звернення до Національного банку України;

- звернення до суду.

3.2. Реалізація прав споживачів здійснюється без обмежень, крім випадків, прямо передбачених законодавством України.

4. Позасудовий порядок захисту прав споживачів

4.1. Основним механізмом позасудового захисту прав споживачів фінансових послуг є звернення споживача безпосередньо до Товариства.

4.2. Споживач має право подати до Товариства:

- письмову заяву;
- звернення;
- скаргу
щодо дій або бездіяльності Товариства, її працівників або залучених осіб.

4.3. Звернення споживачів приймаються у формах, що не заборонені законодавством України, зокрема:

- у письмовій формі;
- в електронній формі;
- з використанням інших засобів зв'язку, визначених Товариством.

4.4. Товариство забезпечує реєстрацію, облік та розгляд звернень споживачів у порядку, встановленому законодавством України та внутрішніми документами.

5. Розгляд звернень та надання відповіді споживачу

5.1. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються у строки, визначені законодавством України.

5.2. Під час розгляду звернення Товариство:

- аналізує обставини, викладені у зверненні;
- перевіряє дотримання вимог законодавства;
- вживає заходів для усунення виявлених порушень (у разі їх наявності);
- надає мотивовану відповідь споживачу.

5.3. Відповідь споживачу надається у формі, що забезпечує належне інформування та не вводить його в оману.

6. Звернення до Національного банку України

6.1. У разі якщо споживач вважає, що його права порушені, або не погоджується з відповіддю Товариства, він має право звернутися до **Національного банку України**, який здійснює державний нагляд за діяльністю надавачів фінансових послуг.

6.2. Інформація про Національний банк України та способи звернення до нього розміщується на офіційному веб-сайті Товариства.

7. Судовий захист прав споживачів

7.1. Споживач фінансових послуг має право на захист своїх прав та законних інтересів у судовому порядку відповідно до норм чинного законодавства України.

7.2. Реалізація права на судовий захист не обмежує право споживача на використання інших передбачених законодавством механізмів захисту прав.

8. Заключні положення

8.1. Цей документ є публічним, відкритим та доступним для ознайомлення необмеженому колу осіб.

8.2. Документ розміщується на офіційному веб-сайті Товариства.

8.3 . Дата набрання чинності

30 квітня 2025 року

8.4. Дата останнього оновлення

08 грудня 2025 року

Примітка:

Цей документ є першим елементом Блоку 2 «Врегулювання простроченої заборгованості» та підлягає обов'язковому розміщенню на веб-сайті ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» згідно з вимогами НБУ і системи внутрішнього контролю СВК-2025.
