

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

### ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ:

У випадку, якщо клієнт ТОВ «ОЛРАЙЗ» вважає, що з боку фінансової компанії (в тому числі, будь яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення\* безпосередньо до керівника фінансової установи – Варносова Олександра Миколайовича - шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ТОВ «ОЛРАЙЗ»:  
01021, м. Київ, Кловський узвіз будинок 7;
- електронною поштою на адресу: [info@allrise.ua](mailto:info@allrise.ua);
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку) за номерами телефонів:  
Телефон 1: +38 (044) 333 92 43  
Телефон 2: +38 (067) 333 92 43  
Телефон 3: +38 (099) 333 92 43  
Телефон 4: +38 (063) 333 92 43

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, телефон та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого вирішення вашої справи.

Керівництво ТОВ «ОЛРАЙЗ» не розглядає анонімні звернення без імені автора та зазначення місця його проживання. Якщо громадянин не вказав достатньо інформації, ми повертаємо звернення та просимо уточнити дані. Також не розглядається повторне звернення з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів.

\*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 органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

**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 підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

**Клопотання** – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

**Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

### 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 ТОВ «ОЛРАЙЗ» – до Печерського районного суду м. Києва – 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:**

Клієнт має право звертатися до Національного банку України за допомогою дистанційних каналів:

- звернення на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua),
- телефонні дзвінки за номером 0 800 505 240, дзвінки безкоштовні,
- лист разом із супроводжуваними документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.
- особисту доставку за адресою:  
м. Київ, вул. Інститутська, 11-б (вхід праворуч від центральної будівлі НБУ через арку).

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги, а також вказати, якої фінансової установи стосується звернення. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого вирішення вашої справи.

Національний банк не розглядає анонімні звернення без імені автора та зазначення місця його проживання. Питання, які є поза компетенцією регулятора, НБУ пересилає до відповідного державного органу та обов'язково повідомляє про це людину. Якщо громадянин не вказав достатньо інформації, ми повертаємо звернення та просимо уточнити дані. Також не розглядається повторне звернення з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів. Але Національний банк обов'язково повідомляє про це скаржника.

Більше дізнатися про правила звернень громадян до Національного банку можна з Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України.

А також, до іншого Державного органу з питань захисту прав споживачів:

Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

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

(044) 279-79-89

ЦІЛОДОБОВА ГАРЯЧА ЛІНІЯ 044 364 77 80, +38 050 230 04 28

[z-elena@consumer.gov.ua](mailto:z-elena@consumer.gov.ua)

<https://dpss.gov.ua/>