

## **МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»**

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР» має право звернутися до ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР» як надавача фінансових послуг, а ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР» зобов’язане розглянути його звернення у належний строк. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР» фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР».

Механізм захисту прав споживачів включає можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР», здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР» зазначено на сайті <https://newcollector.com.ua/> у розділі «Контакти».

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства – відсутні.

У випадку, якщо клієнт ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР» вважає, що з боку фінансової компанії, в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб компанії мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення безпосередньо до Директора ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР», шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за місцезнаходженням ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР» [01133, м.Київ, вулиця Алмазова Генерала, буд.13, офіс 601](#);
- електронною поштою на адресу: [info@newcollector.com.ua](mailto:info@newcollector.com.ua);
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв’язку) за номером телефону [0-800-20-33-20](#) зазначеному на сайті <https://newcollector.com.ua/>.

Звернення споживача до ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР» не позбавляє споживача права на звернення при наявності підстав із заявою або на оскарження дій/бездіяльності до Національного банку України.

Споживач може подати скаргу до Національного банку України, перейшовши за посиланням в розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України, а саме:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>