

МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ (КЛІЄНТІВ) ТОВ «СЕНТ ПРО»

Кожен споживач (клієнт) фінансових послуг ТОВ «СЕНТ ПРО», код ЄДРПОУ 43580771 (далі – Товариство) має право звернутися до Товариства, а Товариство зобов'язане розглянути його звернення у належний строк. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих Товариством фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю Товариства.

Механізми захисту прав споживачів (клієнтів) включають можливість позасудового розгляду скарг споживачів (клієнтів) фінансових послуг Товариства, яке відповідно встановленого порядку здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних Товариства зазначено на сайті <https://sentpro.com.ua>.

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач (клієнт) 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 Товариства 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 Товариства, **в будь-який з нижченаведених способів:**

- **письмово**, шляхом надсилання звернення поштою, за місцезнаходженням Товариства;
 - **електронною поштою** на адресу: office@sentpro.com.ua;
 - **усне звернення** (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку) за номером телефону +38 091 481 94 67,
- зазначеному на сайті Товариства <https://sentpro.com.ua>.

Звернення споживача (клієнта) до Товариства не позбавляє споживача (клієнта) 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>