

# ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

**1) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, а саме:**

- у разі звернення споживача із відповідною скаргою до фінансової установи, остання має розглянути таку скаргу та надати споживачеві обґрунтовану відповідь на неї протягом строку встановленого законодавством:

контактний телефон і адреса електронної пошти ТОВ «САНГЛЕР», адреса, за якою ТОВ «САНГЛЕР» приймає скарги споживачів фінансових послуг:

а) контактний телефон: **(097) 705-98-12** з 9.00 до 18.00 з понеділка по четвер, у п'ятницю - з 9.00 до 17.00.

б) адреса електронної пошти: **sangler@sangler.com.ua**

в) адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг:

**04071 м. Київ, вул. Оболонська, буд. 39, прим. 28 А;**

- згідно вимог законодавства, зокрема, органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та їх посадовими особами, які здійснюють нагляд за дотриманням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, забезпечують реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів фінансових послуг у межах своєї компетенції, визначеної законом, у порядку, встановленому нормативно-правовими актами таких органів, розглядають звернення споживачів фінансових послуг (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг):

У разі, якщо споживач залишиться незадоволеним результатом розгляду його скарги ТОВ «САНГЛЕР», то він може звернутися до Національного банку України, який здійснює державне регулювання діяльності ТОВ «САНГЛЕР».

Контактна інформація Національного банку України для подання скарг споживачів:

- електронна пошта: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua):

- контакт-центр: 0-800-505-240.

- для подання письмових звернень разом з документами необхідно звернутися за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

- посилення на сайт Національного банку України (розділ «Звернення громадян») для подання звернень у електронній формі - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Споживач також може звернутися до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі - Держпродспоживслужба) наступним чином:

- звернутися на цілодобову гарячу лінію за телефонами:

**(0441-364-77-80. (0501-230-04-28**

- створити електронне звернення у розділі «Електронне звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет - представництва **Держпродспоживслужби**: <https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/>.

- направити електронне звернення на електронну пошту: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua).

- надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу:

01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.

**2) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства - гарантійні фонди та компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства, відсутні.**