

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ № 1/3-з від 20.01.2022 року
Генеральний директор
ПрАТ «Укртранслізінг»

Петро ТАТАРЕЦЬ



ПОЛОЖЕННЯ
Про порядок розгляду ПрАТ «Укртранслізінг» звернень споживачів послуг з фінансового лізингу

1. Надання послуг фінансового лізингу (фінансові послуги) найвищої якості є головною метою ПрАТ «Укртранслізінг» (далі – Товариство).

2. Якщо у Клієнтів ПрАТ «Укртранслізінг» виникли пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) або скарги щодо якості обслуговування в Товаристві, споживачі фінансових послуг мають право подати (надіслати) звернення, що стосуються діяльності Товариства, обравши один з наступних способів зв'язку:

- офіційне звернення на поштову адресу Товариства: 01133, Україна, м. Київ, вул. Євгена Коновальця, 32-г, оф. 8;
- зателефонувати за номером (044) 284-23-00;
- лист на електронну адресу Товариства: office@utl.com.ua;
- особисто звернутися за місцезнаходженням Товариства.

3. Для ПрАТ «Укртранслізінг» є дуже важливим отримувати коментарі споживачів фінансових послуг стосовно обслуговування з метою своєчасного прийняття заходів для усунення недоліків у роботі та надання сервісу найвищої якості.

4. Відповідно до «Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України», затвердженої Рішенням Правління Національного банку України 14.05.2020 № 332-рш, споживачі фінансових послуг мають право на звернення до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненні питань.

Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку (Веб-сайт Національний банк України > Захист прав споживачів > Звернення громадян), де розміщено інформацію про розгляд звернень: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

5. Подання звернення до Товариства або до Національного банку України не позбавляє споживачів фінансових послуг права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

6. Позасудовий розгляд скарг споживачів здійснюється шляхом розгляду Товариством письмових звернень відповідно до вимог чинного законодавства України.