ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом ТОВ «ФК«УКРБОРГ»
05.10.2026 р. № 05102026/1к

ІНФОРМАЦІЯ
про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК«УКРБОРГ»

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК«УКРБОРГ» (код за ЄДРПОУ 36633026 (далі – Товариство) розглядає кожне звернення та скаргу споживача фінансових послуг, у тому числі боржника за договором про споживчий кредит, право вимоги за яким набуло Товариство, а також скарги на дії працівників Товариства під час врегулювання простроченої заборгованості, яке Товариство здійснює самостійно.

І. Звернення до Товариства

Споживач може подати звернення (заяву, скаргу, пропозицію) будь-яким зручним способом:

– листом на адресу: 04073, м. Київ, Оболонський район, проспект Степана Бандери, будинок 28А;

– електронним листом на адресу: Info.FC@ub-finance.com.ua (достатньо скан-копії або фото підписаного звернення; кваліфікований електронний підпис не вимагається);

– за телефоном: +38 (044) 363 05 67 (понеділок – п’ятниця з 9:00 до 18:00, перерва з 13:00 до 14:00);

– особисто за місцезнаходженням Товариства.

Звернення розглядаються безоплатно. Звернення, яке не потребує додаткового вивчення, розглядається невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня надходження; інші звернення та скарги – не пізніше 30 календарних днів. Якщо для вирішення питання потрібно більше часу, Товариство повідомляє заявника про продовження строку; загальний строк розгляду не перевищує 45 днів. Запит про надання інформації щодо власного договору, яка становить таємницю фінансової послуги, розглядається протягом 10 робочих днів.

Відповідь надається державною мовою, у спосіб, яким надійшло звернення, або в інший спосіб, обраний заявником. Відповідь містить рішення про задоволення вимог або відмову в них (повністю чи частково) з обґрунтуванням і роз’ясненням порядку оскарження. Інформація, що становить таємницю фінансової послуги, надається лише споживачу або його представнику з підтвердженими повноваженнями.

Скарги на дії працівників Товариства під час врегулювання простроченої заборгованості розглядаються в тому самому порядку з обов’язковим прослуховуванням запису відповідної взаємодії. У разі підтвердження порушення Товариство вживає заходів до його усунення та відновлення прав споживача, а до винних працівників застосовує заходи відповідальності. Дії працівників Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості вважаються вчиненими Товариством.

Спірні питання Товариство прагне врегулювати шляхом переговорів. Якщо згоди не досягнуто, спір вирішується в суді.

II. Звернення до державних органів

Споживач має право звернутися до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг і захист прав споживачів, у тому числі щодо умов договору, що обмежують його права:

Національний банк України: поштова адреса – вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601; письмові звернення громадян – вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601; тел. 0 800 505 240 (пн–чт 9:00–18:00, пт 9:00–16:45); e-mail: nbu@bank.gov.ua; форма електронного звернення – https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals; інформація про захист прав споживачів – https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection.

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: 01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 1; тел. (044) 279 12 70 (приймальня), (044) 278 84 60, (044) 278 41 70 (канцелярія); e-mail: head@consumer.gov.ua.

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (з питань захисту персональних даних): 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8; гаряча лінія 0 800 50 17 20; e-mail: hotline@ombudsman.gov.ua.

Суд: споживач має право звернутися до суду за захистом своїх прав, у тому числі з позовом про відшкодування шкоди, завданої під час врегулювання простроченої заборгованості.

III. Гарантійні фонди та компенсаційні схеми

Гарантійні фонди та компенсаційні схеми щодо фінансових послуг, які надає Товариство, відсутні; їх обов’язкова наявність для таких послуг не передбачена.

IV. Безпека платежів

Заборгованість сплачується лише на рахунки Товариства, зазначені в повідомленні про відступлення права вимоги та на вебсайті https://ub-finance.com.ua/. Товариство не залучає колекторських компаній і не доручає іншим особам приймати платежі. Працівники Товариства ніколи не просять повідомити паролі, коди з SMS, CVV-код чи повні дані платіжної картки. У разі сумнівів зателефонуйте до Товариства: +38 (044) 363 05 67.

Споживач – фізична особа, яка отримує або отримувала фінансову послугу, у тому числі боржник за договором про споживчий кредит, право вимоги за яким набуло Товариство.