

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**про порядок розгляду ТОВ «НоваПей» звернень споживачів**

1. Споживач має право звернутися до ТОВ «НоваПей» (надалі – Товариство) зі скаргами, зауваженнями, претензіями, заявами, пропозиціями, (надалі – Звернення) щодо надання Товариством платіжних послуг.
2. Товариство заявляє та гарантує, що будь-яке Звернення споживача, що оформлене в письмовій/електронній або усній формі, буде розглянуте Товариством у встановленому порядку.
3. Товариством також будуть прийняті всі та будь-які необхідні заходи щодо задоволення Звернення споживача, якщо таке Звернення буде обґрунтоване та складене відповідно до законодавства України.
4. Товариство має право брати участь та забезпечувати розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно із законодавством України, умовами укладених зі споживачем договорів.
5. Письмові Звернення споживачів подаються на ім'я Генерального директора Товариства:
  - у паперовій формі – шляхом надсилання листа за місцезнаходженням Товариства: 03026, м. Київ, вул. Столичне шосе, буд. 103, корпус 1, 13-й поверх, оф. 1304.
  - у електронній формі – шляхом надсилання листа на адресу електронної пошти: [office@novapay.ua](mailto:office@novapay.ua)
6. Усні Звернення споживачів приймаються Товариством за номером телефону 0 800 30 79 79
7. Товариство протягом строків, визначених законодавством, розглядає Звернення по суті. Товариство має право продовжити строк розгляду Звернення у встановленому законодавством випадках та порядку.
8. Товариство протягом строків, визначених законодавством, за результатами розгляду Звернення по суті:
  - ✓ або задовольняє його (за наявності обґрунтованих законних підстав);
  - ✓ або відмовляє в його задоволенні,
  - ✓ та надає відповідь на Звернення споживача.
9. Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем законодавством не передбачена, а тому вони не застосовуються.
10. Уповноваженим органом щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у т.ч., щодо послуги споживчого кредиту, виступає Національний банк України.

Із порядком звернення до Національного банку України споживач може ознайомитись за посиланням на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> (розділ «Захист прав споживачів»).