

Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг

Механізм захисту фінансовою установою прав споживачів полягає у дотриманні кредитною спілкою при здійсненні діяльності з надання фінансових послуг принципів захисту прав споживачів, визначених ст. 3-1 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та здійснення діяльності у відповідності до вимог законодавства в тому числі:

- ✓ надання споживачам/потенційним споживачам фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, в обсязі та порядку визначеному законодавством, інформації про фінансову установу та її фінансовий стан;
- ✓ надання фінансових послуг на підставі договорів, зміст яких відповідає вимогам нормативно-правових актів;
- ✓ здійснення, передбачених законодавством заходів спрямованих на захист коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
- ✓ забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;
- ✓ врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансових послуг із застосуванням механізмів досудового вирішення спорів та у випадку недосягнення порозуміння звернення кредитною спілкою чи споживачем фінансових послуг до суду з відповідним позовом;
- ✓ надання інформації щодо органів державної влади, до яких споживач може звернутися за захистом своїх порушених прав.

Скарги споживача фінансових послуг розглядаються кредитною спілкою в позасудовому порядку передбаченому ЗУ «Про звернення громадян» за місцезнаходженням кредитної спілки. У разі звернення споживача із відповідною скаргою до кредитної спілки, кредитна спілка має розглянути таку скаргу та надати споживачеві обґрунтовану відповідь на неї протягом 30 календарних днів від дати її отримання відповідно до законодавства.

Адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг:
29015, м. Хмельницький, вул. Озерна, 20

Споживач фінансових послуг може звернутися із скаргою для позасудового розгляду згідно законодавства до:

Національний банк України: місцезнаходження: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, телефон: 0800 505 240, електронна пошта: nbu@bank.gov.ua, веб-сайт <https://bank.gov.ua/>.

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1, тел.: 044 279-12-70; електронна пошта: info@dpss.gov.ua, веб-сайт: <https://dpss.gov.ua>

Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності кредитної спілки у сфері фінансових послуг:

Національний банк України, місцезнаходження 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, електронна пошта: nbu@bank.gov.ua, веб-сайт <https://bank.gov.ua>, телефон: 0 800 505 240