

Механізм захисту прав 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:

Контактні дані особи, яка приймає скарги від споживачів фінансових послуг КС «АКТИВ»:

П.І.Б. контактної особи	Голова правління — Гардер Ірина Миколаївна
Місцезнаходження	Запорізька обл., м. Енергодар, вул. Центральна,4
Номер контактного телефону	(06139) 6-20-89, 4-05-16, 0995162155
Адреса електронної пошти	garder.i65@gmail.com
Адреса офіційного веб-сайту	ksa.zp.ua

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів.

Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів.

В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів. Але кредитна спілка обов'язково повідомляє про це скаржника.

Терміни розгляду звернень встановлені [Законом України "Про звернення громадян"](#).

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/>.

Гіперпосилання на розділ «Захист прав споживачів» : <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

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, телефон: 279-12-70;

електронна пошта: info@dpss.gov.ua,

веб-сайт: <http://www.consumer.gov.ua>

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

Національний банк України, місцезнаходження 01601, м.Київ, вул. Інститутська, 9, телефон: 0 800 505 240

електронна пошта: nbu@bank.gov.ua,

веб-сайт: <https://bank.gov.ua> ,