

# МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ КС «ПРИБУТКОВА»

(оновлено 03.10.2022 р.)

**Споживач фінансових послуг (Споживач)** - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

**Спілка** – КРЕДИТНА СПІЛКА «ПРИБУТКОВА», ЄДРПОУ 37045323.

Спілка турбується, щоб права Споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою ми надаємо послуги лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав Споживачів фінансових послуг.

Основні нормативно-правові акти, які регулюють захист прав Споживачів фінансових послуг:

- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про споживче кредитування»;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

## ***а) Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Споживача:***

1. Спілка розглядає скарги Споживачів не стягуючи плату.
2. Скарга може бути усною або письмовою.
3. Скаргу до Спілки може бути подано окремим Споживачем (індивідуально) або групою Споживачів (колективно).
4. Відомості про контактні дані та робочий час Спілки опубліковані на її вебсайті, а саме: <https://ksprybutkova.com.ua>.
5. Споживач (група Споживачів) має право подати скаргу як особисто, так і через представника за умови надання разом зі скаргою документів, підтверджуючих повноваження представника.
6. Усна скарга викладається Споживачем (групою Споживачів) на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (тел. + 38 (044) 451-71-51) та записується (реєструється) відповідальним працівником Спілки.

У разі якщо Споживач (група Споживачів) під час надання усної скарги застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить

заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальний працівник Спілки, який приймає дане звернення, може припинити спілкування з таким Споживачем (групою Споживачів).

7. Споживач (група Споживачів) має право направити Спілці скаргу в письмовій формі шляхом направлення скарги:

- поштою (на адресу: 01032, м. Київ, вул. Симона Петлюри, 5 оф. 6А);
- з використанням мережі Інтернет (на електронну поштову скриньку: [ks\\_pributkova@ukr.net](mailto:ks_pributkova@ukr.net));
- за допомогою засобів електронного зв'язку (електронне звернення);
- особисто вручивши скаргу за місцем знаходження Спілки відповідальному працівнику Спілки.

8. Скарга розглядається та вирішується Спілкою відповідно до цього механізму, Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію».

9. При усній скарзі по телефону або з використанням мережі Інтернет Споживач (група Споживачів), який має ділові відносини із Спілкою, повинен пройти процедуру верифікації.

10. Скарга Споживача (групи Споживачів) обов'язково має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові Споживача;
- місце проживання;
- суть скарги.

Також, для швидкого врегулювання порушеного питання Споживачу (групі Споживачів) рекомендується зазначити засоби зв'язку.

До скарги повинні бути прикладені документи, необхідні для розгляду скарги (наприклад копія чеку у разі вирішення питання щодо оплати послуг Спілки).

Письмова скарга має бути підписана Споживачем (групою Споживачів) із зазначенням дати.

В електронній скарзі також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу (групі Споживачів) може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається.

11. Скарги, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Спілкою.

Спілка не має права відмовляти в прийнятті та розгляді скарги з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови скарги.

Якщо питання, порушені в одержаній Спілкою скарзі Споживача (групи Споживачів), не входять до повноважень Спілки, ця скарга в термін не більше п'яти днів пересилається Спілкою за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється Споживачу (групі Споживачів), який подав скаргу. У разі якщо скарга не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення Спілкою, скарга в той же термін повертається Споживачу (групі Споживачів) з відповідними роз'ясненнями.

12. Скарга Споживача реєструється у журналі скарг Спілки не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу.

13. Електронні скарги Споживача (групи Споживачів), що надійшли до Спілки у вихідний, святковий день або в неробочий час реєструються в журналі вхідної кореспонденції Спілки в перший після цього робочий день.

14. Зареєстрована скарга передається голові Правління Спілки або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги. Якщо оскаржуються дії голови Правління Спілки або особи, що здійснює його повноваження, то скарга розглядається іншим визначеним працівником Спілки.

15. Спілка має право повернути Споживачу (групі Споживачів) скаргу без розгляду якщо:

- скарга оформлена без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;

- скарга без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така, з якої неможливо встановити авторство;

- повторна скарга не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Спілка надала обґрунтовану відповідь на попередню скаргу;
- в інших випадках, передбачених законодавством.

Рішення про залишення скарги без розгляду приймається головою Правління Спілки, або особою, що виконує його обов'язки, і повідомляється Споживачу (групі Споживачів).

16. Скарга, залишена без розгляду, направляється Споживачу (групі Споживачів) з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять робочих днів від дня її отримання Спілкою.

17. Відповідь на скаргу за підписом голови Правління Спілки або особи, що виконує його обов'язки, направляється Споживачу (групі Споживачів) поштою за адресою, вказаною Споживачем (групою Споживачів) у скарзі, або передається особисто Споживачу (представнику, в тому числі представнику групи Споживачів), що підтверджується розпискою Споживача або уповноваженої особи.

18. Під час розгляду скарги Спілка має право запитати у Споживача (групи Споживачів) будь-яку необхідну інформацію або документи, необхідні для належного розгляду скарги. У випадку відмови Споживача (групи Споживачів) надати додаткові пояснення та документи, скарга розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

Скарга розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня його надходження, а та, яка не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, голова Правління Спілки або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для розгляду скарги, про що повідомляється особі, яка подала скаргу.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу Споживача (групи Споживачів) термін розгляду може бути скорочено від встановленого цим пунктом терміну.

Скарги Споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

19. Споживач (група Споживачів) також має право додатково звернутися до Національного банку України як регулятора ринку фінансових послуг наступним чином:

- за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;
- подати звернення на електронну пошту: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua);
- звернутись за номером телефону: 0 800 505 240;
- звернутись зі скаргою через розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Детальна інформація щодо подання звернень до Національного банку України розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

20. Крім цього, Споживач (група Споживачів) має право звернутись зі скаргою до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Контакти для звернень до цього органу наступні:

- поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1;
- електронна адреса: [econsumer-info@dpss.gov.ua](mailto:econsumer-info@dpss.gov.ua)
- телефон: (044) 279 79 89 - відділ звернення громадян

З детальною інформацією щодо звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів можна ознайомитись за посиланням: <https://dpss.gov.ua/zvyazkizgromadskistyuzvernennya-promadyan/kontaktna-informaciya-dlya-nadsilannya-zvernen>.

21. Скарга, подана до Спілки, не позбавляє Споживача (групу Споживачів) права звернутися за захистом своїх прав до інших установ, у тому числі і до суду.

**б) Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства:**

Гарантійні фонди та компенсаційні схеми на даний момент відсутні