

## МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПРИБУТКОВА»

а) Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнта (споживача фінансової послуги):

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Скарга може бути усною або письмовою.

Усна скарга викладається Клієнтом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (тел. + 38 (044) 451-71-51) та записується (реєструється) посадовою особою.

Клієнт має право направити КРЕДИТНІЙ СПІЛЦІ «ПРИБУТКОВА» 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 адресу: ks\_pributkova@ukr.net), засобів електронного зв'язку (електронне звернення) або особистого вручення скарги заявником.

Скарга розглядається та вирішується КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ «ПРИБУТКОВА» відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію».

Скарга Клієнта має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові;
- місце проживання та засоби зв'язку;
- суть скарги.

Письмова скарга має бути підписана заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронній скарзі також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається.

Скарга реєструється у журналі скарг КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПРИБУТКОВА» не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстрована скарга передається голові правління КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПРИБУТКОВА» або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня отримання скарги.

КРЕДИТНА СПІЛКА «ПРИБУТКОВА» має право повернути Клієнту 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;
- повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що КРЕДИТНА СПІЛКА «ПРИБУТКОВА» надала обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається головою правління КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПРИБУТКОВА», або особою, що виконує його обов'язки, та повідомляється заявнику.

Скарга, залишена без розгляду, направляється заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять робочих днів від дня її отримання КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ «ПРИБУТКОВА».

Відповідь на скаргу за підписом голови правління КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПРИБУТКОВА» або особи, що виконує його обов'язки, направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою.

Скарга розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня їх 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 КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПРИБУТКОВА» або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

**б) Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства:** гарантійні фонди та компенсаційні схеми на даний момент відсутні