

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ФІНАНСОВОЮ УСТАНОВОЮ:

1. Скарги Споживачів розглядаються Фінансовою установою в порядку та строки передбачені чинним законодавством України. З метою оперативного вирішення питань (розгляду скарг) та отримання необхідної інформації Споживач може звернутися до Фінансової установи будь-яким зручним йому способом, зокрема електронним листом на електронну адресу або листом за адресою місцезнаходження Фінансової установи. За результатом розгляду скарг Фінансова установа направляє відповідь Споживачу у спосіб в який надійшла скарга. Відповідь містить в собі інформацію про задоволення вимог Споживача або відхилення (як повністю так і в частині). Спори між сторонами вирішуються шляхом переговорів, а у разі неможливості у судах.
2. Гарантійні фонди та компенсаційні схеми відносно фінансових послуг, що надає Фінансова установа - відсутні.
3. При наданні фінансової послуги Фінансова установа додержується вимог законодавства про захист прав споживачів, в тому числі надає Споживачу інформацію, що вимагається законодавством з метою здійснення свідомого вибору щодо отримання фінансової послуги (кредиту) у вигляді Паспорту споживчого кредиту.
4. Фінансова установа під час розгляду звернень та скарг Споживачів дотримується вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про споживче кредитування», Цивільного кодексу України, інших законів з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг, вимогам до договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, визначеним Національним банком України, та положенням внутрішніх правил надання фінансових послуг Фінансовою установою.