

## **МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ФІНАНСОВОЮ УСТАНОВОЮ КРЕДИТНА СПІЛКА «СУПЕРМАРКЕТ ГРОШЕЙ»:**

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 дотримується вимог законодавства про захист прав споживачів, в тому числі надає Споживачу інформацію, що вимагається законодавством з метою здійснення свідомого вибору щодо отримання фінансової послуги.
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.
5. Споживач фінансових послуг з приводу захисту своїх прав також може звернутися до Національного банку України:

контактна інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги - Національний банк України, телефон: **0 800 505 240** (у разі, якщо Ви не додзвонилися до оператора і всі лінії були зайняті або Ви телефонуєте в неробочий день та час, – залиште Ваш номер телефону на автовідповідач і ми Вам зателефонуємо).

[Онлайн-форма](#) на вебсайті НБУ

Електронна пошта: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) (заповніть і надішліть [форму](#) та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 МБ).

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601.

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

Зручна [онлайн-форма](#) на вебсайті НБУ (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>)

Для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) (заповніть і надішліть [форму](#) та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 МБ)

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601

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

Телефон: **0 800 505 240**

Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45

Запис на особистий прийом: через [онлайн-форму](#) або за тел. 0 800 505 240

Громадська приймальня: вул. Інститутська, 12, кімн. 24.

Можливість та порядок подання клієнтом звернення до Національного банку України дивіться за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> ;