**Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:**

а) **можливість та порядок позасудового розгляду звернень і скарг споживачів фінансових послуг (в тому числі і щодо послуги споживчого кредиту):**

- розгляд звернень та скарг споживачів щодо фінансових послуг (в тому числі і щодо послуги споживчого кредиту) здійснюється кредитною спілкою в порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян», з урахуванням наступного. Споживачі фінансових послуг мають можливість надсилати звернення і скарги щодо порушень їх прав - керівництву КС «Кредит-СоюЗ», на наступну адресу: 18002, м.Черкаси, вул. Гоголя, 250. В зверненнях і скаргах має зазначатись Прізвище, ім’я та по-батькові (за наявності) особи яка звертається із скаргою, її місце проживання та підпис, а також викладення обставин з приводу яких заявляється заява чи скарга. Звернення і скарги розглядаються керівництвом КС «Кредит-СоюЗ» і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Заяви про те щоб припинити /розірвати /змінити /доповнити договір про надання фінансової послуги розглядаються в 20ти денний строк від отримання пропозиції достроково припинити /розірвати /змінити /доповнити Договір дає відповідь.

Споживач фінансових послуг може звернутися із заявою або скаргою до Національного Банку України (НБУ). Онлайн-Форма на вебсайті НБУ; Для електронного звернення: 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, 01601; Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 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.

Розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства: *відсутні.*

в) звернення до суду з позовом про захист прав споживача.