

Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг

Звернення споживачів фінансових послуг – громадян України (далі - споживачів) розглядаються у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

Відповідно до ст.3 Законом України «Про звернення громадян» зверненнями споживачів є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до небанківської фінансової установи особисто чи через представника. Звернення може бути надіслане на електронну адресу (електронне звернення).

Адреса для листування: 04053, м. Київ, вул. Січових Стрільців, 37-41;

Електронна адреса Товариства: office@cityfinance.com.ua;

При поданні звернення відповідно до ст. 5 Закону «Про звернення громадян» мають бути дотримані такі вимоги:

а) звернення адресуються небанківській фінансовій установі.

б) у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження;

Порядок і строки розгляду звернень споживачів

Небанківська фінансова установа розглядає пропозиції (зауваження) та повідомляє споживача про результати розгляду.

Скарга споживача на дії чи рішення небанківської фінансової установи подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє споживача права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства.

Посилання на розділ «Звернення громадян» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>) офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

Термін розгляду звернень споживачів

Не більше 1 місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їхнього отримання. Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян розглядаються протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів).

Адвокатський запит – 5 днів.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.