

Порядок розгляду кредитною спілкою звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту

Для захисту своїх прав та інтересів, споживачі послуг мають право на досудовий порядок розгляду спірних питань та скарг шляхом звернення безпосередньо до кредитної спілки «Кредитне товариство» в порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян», у будь-який доступний спосіб:

за телефонами +38 0372 585706, +38 050 374 36 36

електронною поштою на адресу welfarekt@gmail.com

Розгляд звернення (скарги) споживача щодо послуги споживчого кредиту здійснюється кредитною спілкою в порядку передбаченому ЗУ «Про звернення громадян» за місцезнаходженням кредитної спілки письмово або особисто за адресою вул. Хмельницького, будинок 64 місто Чернівці 58002.

Кожен споживач фінансових послуг має право звернутися до кредитної спілки «Кредитне товариство», як надавача фінансових послуг, а кредитна спілка «Кредитне товариство» зобов'язана розглянути його у належний строк.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих кредитною спілкою «Кредитне товариство» фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів у позасудовому порядку відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю кредитної спілки «Кредитне товариство».

Споживач фінансових послуг може звернутися із скаргою для позасудового розгляду згідно законодавства 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>