**ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ** **ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.**

**ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ:**

У випадку, якщо клієнт ТОВ «ФКУ «ПОДІЛЛЯ-КРЕДИТ» вважає, що з боку фінансової компанії мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення\* безпосередньо до директора ТОВ «ФКУ «ПОДІЛЛЯ-КРЕДИТ» Фролова О.О., шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

* письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ТОВ «ФКУ «ПОДІЛЛЯ-КРЕДИТ»: 21005, м. Вінниця, вул. Зодчих, буд. 15, прим. 147;
* електронною поштою на адресу: podillia.kredit01@ukr.net;
* усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв’язку за номером телефону: (0432) 50-88-20).

*\*Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.*

*Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.*

*Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.*

*Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань громадян, посадових осіб.*

**ПРАВО НА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:**

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

**ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ЗА ЗАХИСТОМ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:**

*Відповідно до ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.*

*Відповідно до ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» державний нагляд за діяльністю фінансової установи на території України здійснюється Національним банком України, органом, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг.*

У разі порушення зобов’язань фінансовою установою клієнт має право звертатися до **Національного банку 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 Вам зателефонують).

Електронна пошта: **https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection** (заповніть і надішліть [форму](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/form_electronic_appeal_citizen.docx) 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.