

Кредитна спілка здійснює розгляд звернень (скарг) споживачів відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Кредитна спілка об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає заяви (скарги) споживачів щодо послуг кредиту.

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі безпосередньо в офісі кредитної спілки за адресою: 61002, м. Харків, вул. Мироносицька 19.

Звернення в електронній формі приймаються на email: credunio.ua@gmail.com

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи 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.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

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

Кредитна спілка надає відповідь на звернення (скарги) споживачів, в тому числі за бажанням споживача, шляхом: усної відповіді; письмової відповіді, направленої на зазначену споживачем адресу електронної пошти; письмової відповіді, направленої (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) на зазначену споживачем поштовою адресою;

Відповідь на звернення (скарги) споживачів надається кредитною спілкою у максимально короткий строк, але не більше строку, визначеного статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

У випадку, якщо відповідь на звернення (скаргу) споживача не надано в установленний термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила споживача, споживач має право подати (надіслати) звернення, що стосуються діяльності кредитної спілки до Національного банку України.

Інформація щодо розгляду звернень Національним банком «Захист прав споживачі» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>) офіційного Інтернет-представництва Національного банку