

Інформація про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг

Споживач може подати/надіслати Звернення до Національного банку України відповідно до вимог нормативно правових документів НБУ.

Національний банк України має повноваження на захист прав Споживачів і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їх Клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Споживачі можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати Звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України у розділі «Захист прав громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Споживач може звернутися до Національного банку України:

- через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном 0-800-505-240;
- особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
- шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;
- направленням електронного Звернення на електронну пошту (e-mail) nbu@bank.gov.ua;
- надсиланням Звернення листом разом з відповідними документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;
- поданням письмового Звернення на адресу: м. Київ, 01601, вул. Інститутська, 11-б.

Інформування про організацію роботи зі Зверненнями/запитами на інформацію здійснюється шляхом розміщення інформації про порядок подання та стан їх розгляду на сторінках офіційного Інтернет-представництва та на інформаційних стендах, розташованих у громадській приймальні Національного банку (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян).

Крім того, з метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до: Держпродспоживслужби України та її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: <https://dpss.gov.ua/> Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1. Електронна адреса: info@dpss.gov.ua Години роботи: пн-чт 9:00 - 18:00, пт 9:00 - 16:45, обідня перерва: 13:00 - 13:45, тел. (044)-279-12-70.

З повагою,

Директор
ТОВ «УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ»



Хомутовський В.В.