

Захист прав споживачів фінансових послуг

<https://www.nfp.gov.ua/ua/Zakhyst-prav-spozhyvachiv.html>

У разі порушення фінансовою установою своїх зобов'язань потрібно звертатися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг) за адресою вул. Бориса Грінченка, 3, м. Київ, 01001,

понеділок – четвер: 9:00 – 18:00,

п'ятниця: 9:00 – 16:45,

перерва: 13:00 – 13:45,

напередодні святкових і неробочих днів тривалість роботи скорочується на одну годину; тел. (відділ звернення громадян): (044) 234-99-07;

електронна пошта: office@nfp.gov.ua;

через веб-сайт Нацкомфінпослуг сторінка «Електронна взаємодія» – [Електронна канцелярія](#) та до громадської приймальні.

Відкрито [Обслуговування надання адміністративних послуг учасникам ринків фінансових послуг](#) з метою:

- спрощення процедури отримання заявниками адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- забезпечення інформування заявників про вимоги та порядок надання адміністративних послуг;
- організації прийому споживачів фінансових послуг з питань захисту їхніх прав та інтересів;
- надання споживачам фінансових послуг консультацій та роз'яснень з питань, що належать до повноважень Нацкомфінпослуг;
- акумулювання громадської думки про діяльність Нацкомфінпослуг, якість виконання покладених на неї завдань та функцій, в тому числі адміністративних послуг.

Також було відкрито **Громадську приймальню**, основними завданнями якої є:

- надання інформаційної допомоги, в тому числі про права та способи захисту інтересів споживачів фінансових послуг;
- систематизація пропозицій стосовно покращення функціонування ринків небанківських фінансових послуг для їхнього врахування у регуляторній та нормотворчій діяльності Нацкомфінпослуг;
- розгляд та розв'язання проблем громадян; особлива увага приділяється громадянам, які потребують соціального захисту та підтримки.

Адреса: 01001, місто Київ, вул. Бориса Грінченка,3 ([Місце розташування](#))

Режим роботи:

Понеділок – четвер з 09:00 до 18:00

П'ятниця – з 09:00 до 16:45

Обідня перерва з 13:00 до 13:45

Режим приймання кореспонденції:

Понеділок – четвер з 09:15 до 17:00

П'ятниця – з 09:15 до 15:00

Телефон для довідок:

(044) 234-39-46

Телефон безкоштовної "ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ" для інформування громадян України, які переселяються із зони тимчасово окупованої території АР Крим і м. Севастополя та регіонів проведення антитерористичної операції в інші регіони України - **0800-50-13-77**

Канцелярія:

Тел. (044) 234-02-24

Факс: 235-77-51

E-mail: office@nfp.gov.ua Заяви, звернення, скарги громадян до Нацкомфінпослуг доставляються:

- через [ФОРМУ ДЛЯ ПОДАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ЗВЕРНЕННЯ](#):

<https://www.nfp.gov.ua/ua/Elektronne-zvernennia.html>

- особисто чи представником за довіреністю або службою поштового зв'язку за адресою: Нацкомфінпослуг, вул. Б. Грінченка, 3, м. Київ, 01001.

Заяви, звернення, скарги громадян надіслані іншими електронними засобами (електронною поштою, факсом) не реєструються і не розглядаються.