

Захист прав споживачів фінансових послуг

(<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>)

Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Маємо три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

Як оформити письмове звернення

У сьогоднішній ситуації поширення коронавірусу в Україні найбезпечніше та найзручніше звертатися до Національного банку через дистанційні канали:

- надішліть звернення [онлайн](#) або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну [форму](#);
- надішліть лист разом із документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

У зверненні потрібно розповісти суть питання, зазначити інформацію про себе та контакти. Вказати:

- ваше прізвище, ім'я та по батькові;
- місце проживання;
- електронну пошту;
- суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.

Інформації має бути достатньо для обґрунтованого рішення НБУ. Більше про правила звернень громадян – в [Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України](#).

Якщо ви маєте питання, скарги чи пропозиції щодо послуг фінустанов, ви можете отримати **консультацію** від наших спеціалістів за номером 0 800 505 240.

Якщо ваше питання потребує детальнішого розгляду, оператори контакт-центру зареєструють звернення для подальшого аналізу. Працівник контакт-центру попросить вас уточнити ваше прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, електронну пошту, а також суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.

Щоб записатися на **особистий прийом** в Національний банк, зателефонуйте до контакт-центру за номером 0 800 505 240 або заповніть [онлайн-форму](#).

Під час запису на особистий прийом надаються наступні відомості:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання або адреса, за якою може бути вручена офіційна кореспонденція;
- номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку;
- зміст порушеного питання;

- до яких фінансових чи інших установ (організацій) з цього питання раніше ви чи ваш представник зверталися, яке було ухвалене рішення.

Дочекайтеся опрацювання вашого звернення та зворотного дзвінка від наших спеціалістів з підтвердженням про запис на прийом.

Особистий прийом проводиться начальником Управління захисту прав споживачів фінансових послуг або іншими уповноваженими службовими особами Національного банку.

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг проводить особистий прийом другий та четвертий четвер кожного місяця з 15:00 до 18:00. Записатися можна не пізніше, як за 5 робочих днів до дати його проведення.

Майте на увазі: Національний банк здійснює відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.