

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.

Як оформити письмове звернення:

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

1. Надішліть звернення на електронну пошту **nbu@bank.gov.ua**, використовуючи спеціальну форму на сайті <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.
2. 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.

Витяг з Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України

Подання (надсилання) звернення до Національного банку громадянином чи законним представником/уповноваженою особою або запиту на інформацію фізичною особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення/запиту на інформацію Національним банком, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Звернення/запит на інформацію адресується Національному банку або керівництву Національного банку.

Особа подає звернення/запит на інформацію до Національного банку:

- 1) засобами поштового зв'язку;
- 2) на універсальну телефонну “гарячу лінію” Національного банку (далі – “гаряча лінія”) - 0 800 505 240;
- 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Національного банку;
- 4) через заповнення відповідних форм на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку (далі – електронне звернення/запит на інформацію);
- 5) під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
- 6) під час особистого прийому;
- 7) через державні органи, установи (організації) незалежно від форм власності, народних депутатів України та депутатів місцевих рад.

Письмове/письмовий звернення/запит на інформацію [у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку] подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/запиту на інформацію.

Письмове/письмовий звернення/запит на інформацію в паперовому вигляді підписується заявником (запитувачем) із зазначенням дати. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/запиту на інформацію, а також звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку, **не вимагається**.

Звернення/запит на інформацію осіб, які з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) не можуть подати письмове/письмовий звернення/запит на інформацію під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян), записується (реєструється) працівником Національного банку.

Датою подання звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Національного банку. Датою подання такого звернення/запиту на інформацію, яке/який надійшло/надійшов на адресу електронної пошти (e-mail) Національного банку в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження. Датою подання електронного звернення/запиту на інформацію є дата подання заповненої форми, розміщеної на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, а тих, що надійшли в неробочий день і час, – наступний робочий день після дня подання такої форми.

Усне звернення/запит на інформацію, що надходить на “гарячу лінію”, реєструється працівником Національного банку.

Особа в усному зверненні/запиті на інформацію зазначає інформацію згідно з пунктом 36 розділу IV та пунктом 51 розділу V цієї Інструкції. З’ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення/запиту на інформацію, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Особа, яка зазначила у зверненні/запиті на інформацію номер мобільного телефону, після реєстрації отримує смс-повідомлення про дату та реєстраційний номер звернення/запиту на інформацію.

Національний банк надсилає відповідь на звернення/запит на інформацію на електронну поштову адресу особи, яка подала таке/такий звернення/запит на інформацію, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису керівництва Національного банку або уповноваженої службової особи Національного банку, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України “Про електронні довірчі послуги”. Результати розгляду звернення/запиту на інформацію надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв’язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні/запиті на інформацію, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, запиту на інформацію – у робочих днях починаючи з дати його надходження (реєстрації). Останнім днем строку розгляду звернення/запиту на інформацію є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Національного банку, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, – не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження. Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні, надіслати запит (запити) до фінансових чи інших установ (організацій), державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк, отримати та опрацювати значний обсяг документів, уключаючи архівні, або здійснити розрахунки.

Особистий прийом у Національному банку проводиться:

- 1) керівництвом Національного банку відповідно до розподілу функціональних обов'язків (далі – керівник);
- 2) уповноваженими службовими особами Національного банку.

Особистий прийом проводиться за попереднім записом згідно з графіком особистого прийому (далі – графік), що затверджується Головою Національного банку або особою, на яку покладено виконання обов'язків Голови Національного банку.

Запис на особистий прийом у Національному банку здійснюється:

- 1) через “гарячу лінію”;
- 2) особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
- 3) шляхом заповнення відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

Як записатися на особистий прийом

Увага! Національний банк тимчасово призупинив особистий прийом громадян через поширення коронавірусної інфекції

Щоб записатися на особистий прийом в Національний банк, зателефонуйте до контакт-центру за номером **0 800 505 240** або заповніть 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.