

## ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ УПОВНОВАЖЕНИМИ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

В разі не згоди з прийнятим рішенням надавачем фінансових послуг Заявник має право звернутися до відповідних державних та судових органів у порядку, визначеним діючим законодавством України. Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Страховика:

1. Національний банк України 10 вул. Інститутська, 9, Київ, 01601 Телефон: 0 800 505 240 Вебсайт НБУ: <https://bank.gov.ua/> Онлайн форма звернення громадян на вебсайті НБУ <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> Форма електронного звернення громадянина (docx та pdf), надсилається електронною поштою на [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) Вимоги до оформлення (викладення) письмових та усних звернень передбачені Законом України “Про звернення громадян” та рішенням Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року №332-рш Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601 Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11б, м. Київ-8, 01601 Телефон: 0 800 505 240 Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45. Запис на особистий прийом: Телефон 0 800 505 240. З графіком особистого прийому громадян керівництвом Національного Банку України, можна ознайомитись на офіційному вебсайті <https://bank.gov.ua/>.

2. Контроль у сфері захисту прав споживачів здійснює Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, яка знаходиться за адресою: 01001, м.Київ, вул. Б. Грінченка, 1; Телефон «гарячої лінії», тел.: (050) 230 04 28 або (044) 364 77 80; E-mail: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua) Офіційний сайт: <https://dpss.gov.ua/zahist-prav-spozhivachiv>. Онлайн форма звернення громадян на вебсайті <https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/>. 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. У 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.