<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](mailto:office@mail.ru);

через веб-сайт Нацкомфінпослуг сторінка «Електронна взаємодія» – [Електронна канцелярія](https://www.nfp.gov.ua/ua/Elektronna-kantseliariia.html) та до громадської приймальної.

2 липня 2013 року в Нацкомфінпослуг було відкрито [Центр надання адміністративних послуг учасникам ринків фінансових послуг](https://www.nfp.gov.ua/ua/Servisnyi-tsentr-obsluhovuvannia-uchasnykiv-rynkiv-finansovykh-posluh.html) з метою:

•   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;

В рамках [Центру Нацкомфінпослуг](https://www.nfp.gov.ua/ua/Servisnyi-tsentr-obsluhovuvannia-uchasnykiv-rynkiv-finansovykh-posluh.html) 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.

# **Контактний довідник**

* [**Керівництво Нацкомфінпослуг**](https://www.nfp.gov.ua/ua/Kerivnytstvo-Natskomfinposluh.html)
* [**Апарат**](https://www.nfp.gov.ua/ua/Dovidnyk-aparatu-Natskomfinposluh.html) (керівники самостійних структурних підрозділів)

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**

**Телефон довідкової телефонної служби:**

(044) 234-39-46

**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

Обідня перерва з 13:00 до 13:45

**Е-mail:**office@nfp.gov.ua

**Адреса:** 01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка,3 ([Місце розташування](https://www.nfp.gov.ua/ua/Mistse-roztashuvannia.html))

**Як подати електронне звернення до Нацкомфінпослуг**

Відповідно до вимог Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» (набрав чинності 28 жовтня 2015 року) громадяни можуть подавати електронні звернення з використанням мережі Інтернет та засобів електронного зв’язку.

Електронне звернення до Нацкомфінпослуг можна подати наступним чином:

**заповнити обов’язкові поля у відповідній формі для подання електронного звернення на офіційному веб-сайті Нацкомфінпослуг у підрозділі «Електронна взаємодія» розділу «Звернення громадян»**:

[**ФОРМА ДЛЯ ПОДАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ЗВЕРНЕННЯ**](https://www.nfp.gov.ua/ua/Elektronne-zvernennia.html)

(<https://www.nfp.gov.ua/ua/Elektronna-vzaiemodiia.html>)

Електронне звернення пишеться у довільній формі, але має відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян».

У зверненні необхідно:

* вказати прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання;
* зазначити електронну поштову адресу, на яку можна надсилати відповідь, або інші засоби зв’язку.
* викласти суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
* зазначити дату та електронний підпис, у вигляді проставляння заявником прізвища, ім’я та по батькові у текстовому форматі в кінці електронного звернення.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів після його надходження.