**ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

З метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до:

* Національного банку України Управління захисту прав споживачів фінансових послуг  за наступною адресою:

01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б

[Онлайн-форма](https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals) для заповнення скарги на вебсайті НБУ

Електронна пошта [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Телефон контакт-центру:  0 800 505 240

* Держпродспоживслужби України та її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: https://dpss.gov.ua/

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1

Електронна адреса: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua)

Години роботи:

пн-чт 9:00 - 18:00

пт 9:00 - 16:45

обідня перерва: 13:00 - 13:45

[(044)-279-12-70](tel:+38(044)-279-12-70)

*Клієнт (споживач послуги) має право звернутися до надавача фінансової послуги з усною або письмовою скаргою/заявою та отримати обґрунтовану відповідь протягом 30 днів.*

Способи врегулювання спірних питань щодо надання фінансових послуг:

1) Досудове врегулювання (направлення письмових звернень, запитів, листів до Компанії та/або до регулятора у сфері ринків фінансових послуг).

2) Судове врегулювання спору (направлення позовної заяви до суду).