

Повідомляємо наших клієнтів, що механізми захисту прав споживачів фінансових послуг закріплено в Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>), Законі України «Про захист прав споживачів» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>), Законі України «Про споживче кредитування» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19>).

У випадку наявності скарг на фінансову установу та/або на працівників фінансової установи, Ви можете звернутись з відповідною скаргою або пропозицією на адресу: 49000, м. Дніпро, проспект Богдана Хмельницького, буд. 180, офіс 211; на електронну пошту: egroshi.ua.com@gmail.com; за номером телефону: 0800 300 330 (цілодобово).

Також Ви можете надіслати відповідне звернення до Національного банку України за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua, або звернутися за номером телефону: 0 800 505 240 (Робочі години: Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45).

Правила звернення громадян закріплено в Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженій Рішенням Правління Національного банку України 14 травня 2020 року № 332-рш (https://bank.gov.ua/ua/legislation/Decision_14052020_332-rsh).

Також споживачі фінансових послуг мають право на звернення до суду, зокрема, з позовною заявою про захист прав споживачів, в порядку, визначеному чинним законодавством України.