

Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг

1. Скарги споживача фінансових послуг кредитною спілкою в позасудовому порядку розглядаються в порядку передбаченому ЗУ «Про звернення громадян» за місцезнаходженням кредитної спілки.

2. Споживач фінансових послуг може звернутися із скаргою для позасудового розгляду згідно законодавства до:

2.1. Національний Банк України (НБУ) місцезнаходження: Україна, 01601, місто Київ, ВУЛИЦЯ ІНСТИТУТСЬКА, будинок 9, Зручна [онлайн-форма](#) на вебсайті НБУ; Для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) (заповніть і надішліть [форму](#) та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 МБ);

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601;

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ,

01601; Телефон: 0 800 505 240 або ( 044) 298 65 55; Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45;

Запис на особистий прийом: через [онлайн-форму](#) або за тел. 0 800 505 240 або ( 044) 298 65 55.;

Громадська приймальня: просп. Науки, 7, корп. 1., м. Київ

Розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

2.2. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) – ДЕПАРТАМЕНТ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ, 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1, тел.: (044) 2791270, електронна адреса: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua)

2.3. Головне управління Держпродспоживслужби в м. Києві

Поштова адреса: 04053, м. Київ, вул. Некрасовська, 10/8; офіційний веб-сайт:

<http://kyiv-dpss.gov.ua>, тел. (044) 486-54-86, факс (044) 486-40-27, (063) 639-09-09 "Гаряча лінія", електронна адреса: [info@kyiv-dpss.gov.ua](mailto:info@kyiv-dpss.gov.ua)

2.4. Київська міська державна адміністрація 01044, м. Київ, вул. Хрещатик 36, офіційний веб-сайт: <https://kyivcity.gov.ua>, тел. 15-51 (зі стаціонарного та мобільного), (044) 205-73-37 (з міжміського)

2.5. Кредитна спілка «Київський Кредитний Альянс» 02002, м. Київ, вул. Євгена Сверстюка, буд 21, оф. 78., тел. (044) 5013184, (067) 517-64-17, електронна адреса: [ks\\_kka@ukr.net](mailto:ks_kka@ukr.net)

Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги:

Національний Банк України (НБУ) місцезнаходження: Україна, 01601, місто Київ, ВУЛИЦЯ ІНСТИТУТСЬКА, будинок 9, Зручна [онлайн-форма](#) на вебсайті НБУ;

Для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) (заповніть і надішліть [форму](#) та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 МБ);

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601;

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ,

01601; Телефон: 0 800 505 240 або ( 044) 298 65 55; Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45;

Запис на особистий прийом: через [онлайн-форму](#) або за тел. 0 800 505 240 або ( 044) 298 65 55;

Громадська приймальня: просп. Науки, 7, корп. 1., м. Київ