

Витяг з постанови Правління
Національного банку України
від 01 березня 2018 року № 18

Усне звернення викладається громадянином під час особистого прийому або надходить на універсальну телефонну “гарячу лінію” Національного банку (далі – “гаряча лінія”), яка створена з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до Національного банку та поліпшення зворотного зв’язку з ними.

“Гаряча лінія” працює цілодобово в режимі аудіозапису.

Прослуховування та опрацювання усних звернень відбувається щодня в робочі дні та години, а саме: понеділок – четвер з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 18.00; п’ятниця – з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 16.45.

В усному зверненні на “гарячу лінію” громадянин зазначає:

- 1) прізвище, ім’я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, у якому міститься інформація щодо банку, пункту обміну валют, установи (організації), діяльності/бездіяльності яких стосується звернення.

Національний банк письмово повідомляє громадянинові про результати розгляду звернення.