



**НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК
УКРАЇНИ**

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна
тел. 253-38-22, факс 230-20-33, 253-77-50
e-mail: nbu@bank.gov.ua

**NATIONAL BANK
OF UKRAINE**

9, Instytutska, Str., Kyiv, 01601, Ukraine
phone 253-38-22, fax 230-20-33, 253-77-50
e-mail: nbu@bank.gov.ua

15.03.2017 № 57-0007/19577

На № _____

**Асоціація “ВСЕУКРАЇНСЬКА
АСОЦІАЦІЯ ФІНАНСОВИХ
КОМПАНІЙ”**

вул. Ярославів Вал, 7, офіс 204,
м. Київ, 01034, Україна

Національний банк України розглянув Ваш лист від 06.03.2017 без номера і повідомляє таке.

Відповідно до статті 13 Закону України “Про звернення громадян” діловодство щодо звернень громадян ведеться у порядку, який встановлюється Кабінетом Міністрів України.

Разом з цим, статтею 19 цього закону визначено, що органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об’єднання громадян, засоби масової інформації, їх керівники та інші посадові особи в межах своїх повноважень зобов’язані, зокрема, письмово повідомляти громадян про результати перевірки заяв чи скарги і суть прийнятого рішення.

У зв’язку з цим, у разі отримання звернення за допомогою телефонного зв’язку, зокрема на номер call-центру, у графі “Дата та номер вихідного документа (відповіді)” Журналу реєстрації звернень користувачів платіжних організацій платіжних систем та їх учасників відповідно до пункту 6 розділу XIII Положення про нагляд (оверсайт) платіжних систем та систем розрахунків в Україні¹ повинна міститися інформація щодо дати та номеру письмового вихідного документа (відповіді).

Заступник директора Департаменту
платіжних систем та інноваційного
розвитку – начальник управління

Н. Г. Лапко

1553381

Виконавець:
Пархоменко І.А.
тел.230-19-75

¹ затвердженого постановою Правління Національного банку України від 28.11.2014 № 755