

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "КАПІТАЛ - М"

84200, Донецька обл., місто Дружківка, вулиця Козацька, будинок 68

Код ЄДРПОУ 42653548

**Інформація про механізми та способи захисту прав
споживачів фінансових послуг**

Споживач може подати/надіслати Звернення до Національного банку України відповідно до вимог нормативно правових документів Національного банку України.

Національний банк України має повноваження на захист прав Споживачів і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їх Клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Споживачі можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати Звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України у розділі «Захист прав громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Споживач може звернутися до Національного банку України:

- через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном +380-800-505-240;
- особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);

- шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України:
<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;

- направлення електронного Звернення на електронну пошту (e-mail) nbu@bank.gov.ua;

- надсиланням Звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

Інформування про організацію роботи із Зверненнями/запитами на інформацію здійснюється шляхом розміщення інформації про порядок подання та стан їх розгляду на сторінках офіційного Інтернет-представництва та на інформаційних стендах, розташованих у громадській приймальні Національного банку (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян).

З повагою,

**Генеральний директор
ТОВ «КАПІТАЛ-М»**



Ольга ПОНОМАРЕНКО