

Інформація про механізми позасудового захисту прав споживачів фінансових послуг

ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС» заявляє та гарантує, що будь яка скарга та/або претензія Заявника (Боржника/позичальника та Клієнта), що може виникнути, буде розглянута ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС».

Споживач (боржник/позичальник)/Клієнт у разі виникнення питань, розгляду скарг та отримання необхідної інформації має право звернутися:

I. До ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС»

будь-яким зручним йому способом, зокрема:

- листом на електронну адресу: hotline@kapitalresurs.net.ua - для звернень громадян;
- листом за поштовою адресою: 04073, місто Київ, просп. Степана Бандери, будинок 28А;
- за телефоном: +38 (044) 377 51 25;
- особисто за місцезнаходженням Товариства;
- у інший передбачений чинним законодавством України спосіб.

Скарги Споживачів (боржників/позичальників)/Клієнтів розглядаються Товариством в порядку та строки передбачені чинним законодавством України.

Товариство зобов'язане розглянути та надати Споживачеві (боржнику/позичальнику)/Клієнту обґрунтовану відповідь на скаргу протягом 30 календарних днів від дати її отримання відповідно до законодавства.

Виконавчим органом ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС» також будуть прийняті всі та будь-які необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Заявника (боржника/позичальника), якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою відповідно до чинного законодавства України.

За результатом розгляду скарг Товариство направляє відповідь Споживачу(боржнику/позичальнику)/ Клієнту у спосіб в який надійшла скарга.

Відповідь містить в собі інформацію про задоволення вимог Споживача/Клієнта або відхилення (як повністю так і в частині).

ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС» має право брати участь та забезпечувати розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно з чинним законодавством України, умовами укладених Правил та договорів.

Усі спірні питання, які можуть виникнути у майбутньому між Заявником (Боржником/позичальником) та ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС», будуть врегульовані шляхом переговорів. Якщо буде неможливо дійти згоди зі спірних питань в процесі переговорів, то такий спір вирішуватиметься у судовому порядку згідно із законодавством України.

II. До органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг та забезпечують захист прав споживачів фінансових послуг, та їх посадових осіб (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг), зокрема, до:

Національного банку України

- за поштовою адресою: вул. Інститутська буд. 9, м. Київ, 01601.
- Для подання письмових звернень громадян: вул. Андріївська, 1, м. Київ (приймання здійснюється через шафу для документів, що установлена в доступному для відвідувачів місці).
- Телефон: 0 800 505 240, Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45.
- Запис на особистий прийом: тел. 0 800 505 240;
- Форма електронного звернення громадянина, яке надсилається на nbu@bank.gov.ua.
- За допомогою форми електронного звернення громадянина, розміщеного у розділі “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку, за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг Національним банком України передбачено за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

- Телефони: (044) 279 12 70 – приймальня; [\(050\) 230 04 28](tel:(050)2300428) або [\(044\) 364 77 80](tel:(044)3647780)
- цілодобова гаряча лінія;
- Електронна пошта: info@dpss.gov.ua;
- Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.

У Товариства відсутні гарантійні фонди чи компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства. Законодавством не передбачена їх обов’язкова наявність.

При наданні фінансової послуги Товариство дотримується вимог законодавства щодо захисту прав споживачів, тому надає Споживачу інформацію, що вимагається законодавством з метою здійснення свідомого вибору щодо отримання фінансової послуги.

** Термін «Споживач» та «Клієнт» вживаються у значеннях, наведених в Законі України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", якщо інше прямо не вказано по тексту.*