

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Порядок звернення до ТОВ «ЛАСТІВКА.КАПІТАЛ»:

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «ЛАСТІВКА.КАПІТАЛ» має право звернутися до ТОВ «ЛАСТІВКА.КАПІТАЛ», що надавало фінансові послуги, а ТОВ «ЛАСТІВКА.КАПІТАЛ» зобов'язані розглянути його у належний строк.

Загальний порядок вирішення суперечок передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ЛАСТІВКА.КАПІТАЛ» фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, відносно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «ЛАСТІВКА.КАПІТАЛ».

Звернення може бути подано наступними шляхами:

1. Звернення надсилається на електронну пошту: office@lastivka.capital.
2. Телефон для звернення : +38 097 241 0 888, +38 093 241 0 888
3. Звернення надсилається листом разом із супроводжуючими документами на адресу: 02105, місто Київ, вулиця Павла Усенка, будинок 8.

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно викласти суть порушеного питання, пропозиції чи скарги.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів.

Порядок звернення до Національного банку України:

Відповідно положень Закону України «Про захист прав споживачів» та Закону України від 19.03.2021 № 1349-ІХ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту боржників при врегулюванні простроченої заборгованості» визначено основи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Також клієнт має право звернутися до Національного банку України, як регулятора ринку фінансових послуг, за допомогою дистанційних каналів:

1. Звернення надсилається на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;
2. Телефон для звернення: 0 800 505 240, дзвінки безкоштовні.
3. Звернення надсилається листом разом із супроводжуючими документами на адресу: 01601, місто Київ, вул. Інститутська, 11-б

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, пропозиції чи скарги. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого вирішення справи.

Спеціальний підрозділ НБУ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

З процедурою звернення до Національного банку України Ви можете ознайомитись за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг:

Держпродспоживслужба України та її територіальні органи. Адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: <https://dpss.gov.ua/>

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, буд. 1

Електронна пошта: info@dpss.gov.ua

Години роботи: пн-чт 9:00 - 18:00, пт 9:00 - 16:45, обідня перерва: 13:00 - 13:45

Телефон: (044) 279-12-70

Клієнт (споживач послуги) має право звернутися до надавача фінансової послуги з усною або письмовою скаргою/заявою та отримати обґрунтовану відповідь протягом 30 днів. Способи врегулювання спірних питань щодо надання фінансових послуг:

1. досудове врегулювання (направлення письмових звернень, запитів, листів до Товариства та/або до регулятора у сфері ринків фінансових послуг);
2. судове врегулювання спору (направлення позовної заяви до суду).