

Η B2Kapital στο πλαίσιο της διαχείρισης απαιτήσεων από μη εξυπηρετούμενα δάνεια και πιστώσεις επιφυλάσσει ειδική διαχείριση στα όποια τυχόν παράπονα και καταγγελίες απευθύνονται προς αυτήν κατά την εκτέλεση των αρμοδιοτήτων της και ιδίως για την αντιμετώπιση και διαχείριση παραβίασης επιμέρους πολιτικών και διαδικασιών, εσφαλμένων ή και κακόπιστων πρακτικών, ατασθαλιών και γενικά παραβίασης των νομικών και κανονιστικών διατάξεων τις οποίες οφείλει να τηρεί η B2Kapital, τα στελέχη και οι υπάλληλοί της. Την καταγγελία-παράπονό σας μπορείτε να την εγείρετε εγγράφως μέσω ειδικής φόρμας, που αναφέρεται κατωτέρω. Σας ενημερώνουμε ότι η έγγραφη διατύπωση της δυσαρέσκειάς σας, δεν αναστέλλει καμία εκ του νόμου προθεσμία. Από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας πολιτικής εξαιρούνται:

1. παράπονα που αφορούν στην κατηγοριοποίηση του δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμου», για τα οποία υπάρχει ειδική Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (ΔΕΕ). Στην περίπτωση που υποβληθεί παράπονο για αυτό το λόγο, θα εφαρμόζεται η ΔΕΕ.
2. παράπονα που αφορούν σε προτεινόμενες από τη B2Kapital λύσεις ρύθμισης οφειλών όπου θα εφαρμόζεται η ΔΕΚ.
3. παράπονα που δε σχετίζονται με την εκτέλεση των αρμοδιοτήτων της B2Kapital

Η αποστολή της φόρμας, με συμπληρωμένα όλα τα αναγραφόμενα στοιχεία, να γίνει:

- Μέσω e-mail στο complaints@b2kapital.gr
- Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: B2Kapital ΑΕΔΑΔΠ, Λ. Κηφισίας 1-3 11523, Αθήνα, με την ένδειξη «Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων»

Σε περίπτωση που έχετε περαιτέρω ερωτήσεις μπορείτε να απευθυνθείτε τηλεφωνικά στο τ.2162005088.

Φορείς στους οποίους μπορείτε να αποτανθείτε:

- Συνήγορος του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα, Τηλέφωνα: 210-6460862 / 210-6460814 / 210- 6460612 / 210-6460734 / 210-6460458, fax: 210 6460414, e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr
- Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα, Τηλ.: 10 4 40, 210-3376700, Fax: 210-3238821, e-mail: info@hobis.gr)
- Διαπιστευμένοι μεσολαβητές του άρθρου 7 του Ν. 3898/2010
- Κάθε άλλος φορέας καταχωρημένος στο μητρώο του αρ. 18 της Υ.Α. 70330 Οικ./09.07.15
- Δικηγόροι

Φόρμα Διατύπωσης Παραπόνου ή Καταγγελίαςⁱ

Ημερομηνία Υποβολής

Όνομα

Επώνυμο

Πατρώνυμο

Σχέση με τη B2Kapital (Οφειλέτης/Άλλο)

Αν «Άλλο» παρακαλώ προσδιορίστε

ΑΦΜ

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Τηλέφωνο επικοινωνίας

Ταχυδρομική Διεύθυνση

Θέμα Παραπόνου

Περιγραφήⁱⁱ

Συνημμένα υποβάλλονται τα ακόλουθα αρχεία:

Υπογραφή

ⁱ Η συμπλήρωση όλων των στοιχείων, η υπογραφή της φόρμας και η αποστολή της είναι αναγκαία για τη νομότυπη υποβολή του παραπόνου. Η Εταιρεία θα σας ενημερώσει για τη νομότυπη παραλαβή του παραπόνου σας.

ⁱⁱ Το πλαίσιο καταγραφής του παραπόνου είναι ενδεικτικό και όχι περιοριστικό. Ενδέχεται να ζητηθούν και πρόσθετα στοιχεία.