



# «КОЛЕКТОРСЬКЕ АГЕНТСТВО ФАКТОР»

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

**ЗАТВЕРДЖУЮ**



Директор ТОВ «КА Фактор»

А.В. ЗАПОРОЖЧЕНКО

26.10.2021 р.

**Розгляд звернень** споживача та його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, що містять вимогу у наданні документів передбачених ч.2 ст.25 Закону України «Про споживче кредитування», надаються протягом 5 робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом направлення Листа на адресу (електронну або поштову) такої особи.

Розгляд звернень споживачів та його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, в інших випадках здійснюється в порядку та строки визначені Законом України «Про звернення громадян».

Розгляду письмових звернень які надійшли на адресу Товариства здійснюється

наступним чином:

- ✓ Письмові звернення після прийому реєструються в Журналі кореспонденції. Кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний реєстраційний номер;
- ✓ Товариство розглядає звернення у строки встановлені в ст. 20 Закону України "Про звернення громадян" (30 днів/45 днів за умови обов'язкового повідомлення заявника);
- ✓ Письмову відповідь клієнт отримує листом на адресу, зазначену у зверненні. Товариство користується поштовими послугами АТ «Укрпошта», яка несе відповідальність за якість поштової доставки кореспонденції у межах України;
- ✓ Якщо клієнт з будь-яких незалежних від Товариства причин не отримав лист-відповідь на своє письмове звернення на зворотною адресу, він може звернутися до Контакт – центру та отримати копію відповіді на своє звернення на електронну адресу.

Вимоги до оформлення звернення:

- ✓ В шапці бланку письмового звернення клієнт заповнює реквізити: ПІБ, контактна адреса та телефон, номер договору, ІПН. Надалі клієнт викладає зміст звернення, підписує його та зазначає дату звернення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і

розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Адреса для листування:

04073, Україна, м. Київ, вул. Сирецька, 9

У разі наявності спірних питань щодо обслуговування клієнт може звернутися до Національного банку України <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>. Звернення до Товариства або до Національного банку не позбавляє клієнта права на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів;

Директор

ТОВ «Колекторське Агентство Фактор»



Запорожченко А.В.