

# ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА»

14.07.2021р.

Затверджено:  
Директор  
ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА»  
О.Л. ЧЕРНИШУК



## ПОЛОЖЕННЯ

про порядок розгляду звернень споживачів

Місто Київ

## **1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ТА МЕТА**

1.1. Цим Положенням визначено процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень споживачів, контролю за дотриманням строків їх розгляду; загальні засади ведення діловодства за зверненнями споживачів.

Товариство забезпечує обробку та захист персональних даних з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативних актів України, Конвенції про Захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України, положень Товариства.

1.2. Положення розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про звернення Громадян», Закону України «Про споживче кредитування».

## **2. ПРИЙМАННЯ ЗВЕРНЕНЬ**

2.1. Звернення/запити надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

2.2. У разі якщо Заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

2.3. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

2.4. Звернення споживачів оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимог.

Письмове звернення має бути надруковане від руки розбірливо, підписане заявником із зазначенням дати.

В електронному зверненні, також має бути зазначено електронну пошту, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скане-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні дані Товариства та записується (реєструється).

2.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його знаходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».