

Порядок розгляду звернень ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «КЕШ ТУ ГОУ»

1. Загальний порядок обробки звернень громадян

При надходженні звернень до Товариства порядок розгляду та надання відповіді визначається відповідальною особою Товариства відповідно до чинного законодавство України та нормативно-правових актів України.

2. Вимоги до запиту клієнта

Звернення має містити:

Обов'язкові вимоги:

- 1) ПІБ запитувача, місце проживання/реєстрації поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є;
- 2) Суть запиту
- 3) підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі;
Бажані дані для пришвидшення розгляду запиту:
- 4) номер договору та ІПН клієнта;
- 5) опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документу, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо;

3. Строки обробки звернень

Звернення розглядаються, приймаються рішення у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник організації або особа, яка уповноважена відповідним наказом встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Рішення про задоволення або відмову вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі відповідно до форми отримання звернення з посиланням на норми відповідного законодавства (за виключенням анонімних звернень та повторних звернень від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено Товариством по суті).

4. Порядок обробки адвокатських запитів

В разі надходження адвокатського запиту інформація надається за умов надання зазначених нижче документів:

- Копія свідоцтва на зайняття адвокатською діяльністю
- Ордер на ведення справи або доручення органу (установи), уповноваженого законом на надання безоплатної правової допомоги

Після надання документів Адвокатський запит обробляється в порядку та строках згідно чинного законодавства.

5. Електронні запити

Дані види запиту, які було надіслані на офіційну електронну адресу компанії з електронних адрес клієнтів, що були верифіковані на етапі становлення ділових відносин, оброблюються відповідальною особою в термін, передбачений чинним законодавством. Відповіді на такі запити надсилаються в електронній формі уповноваженою особою з офіційної електронної пошти компанії.

В разі неможливості ідентифікувати заявника Компанія залишає за собою право не надавати інформацію фінансового та персонального характеру.

6. Відповідальність

Особи, винні у порушенні законодавства України, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України. Громадянин за подання звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством.