

**Перелік контактних даних кредитодавця, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої колекторської компанії**

Для вирішення спірних та інших питань (у тому числі щодо недотримання вимог взаємодії) споживачі мають можливість звернутися безпосередньо до ТОВ «ФК «БЕСТ ФІНАНС» (далі – Товариство), зателефонувати, направити письмове або електронне повідомлення на:

- контактний телефон\_38 (066) 999 42 45;
- адресу для отримання електронних повідомлень: [info@avocredit.com.ua](mailto:info@avocredit.com.ua)
- адресу для отримання поштових повідомлень: Україна, 02002, місто Київ, вулиця Євгена Сверстюка, будинок 11, корпус «Ж», офіс 202.

У Зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштову (електронну) адресу;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано заявником (власноручним підписом чи з застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане споживачем, а також таке, авторство якого неможливо встановити, визначається анонімним і розгляду не підлягає. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

Звернення, оформлене без дотримання вимог цього розділу, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням вимог, передбачених чинним законодавством та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Опрацювання звернень:

1) Опрацювання телефонних звернень споживачів здійснюється відповідальними працівниками Товариства/залученими партнерами Товариства. Якщо для вирішення порушеного питання / перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою).

2) Опрацювання Звернень, які надійшли на електронну та/або поштову адресу Товариства, обробляються відповідальним працівником Товариства/залученими партнерами Товариства. Обробка таких звернень здійснюється протягом 1 (одного) робочого дня з моменту їх отримання. Якщо електронне звернення надійшло на поштову або електронну адресу у неробочий/святковий день, то датою подання такого звернення вважається наступний робочий день.

*Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів:*

<b>Категорія Звернень</b>	<b>Термін надання відповіді (календ. дні)</b>
Звернення заявників, що не вимагають додаткового вивчення	до 15 днів з моменту отримання
Звернення заявників, що вимагають додаткового вивчення	до 30 днів з моменту отримання
Складні запити заявників, які не можуть бути вирішені в місячний термін	не більше 45 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів
Запити від народних депутатів	не більше 30 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів

<p style="text-align: center;">Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів</p>	<p style="text-align: center;">не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний співробітник зв'язується з виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; при необхідності направляє проміжну відповідь)</p>
---	---

Строки розгляду Звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Датою виконання Звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду Звернень надається за підписом відповідальної особи Товариства, якій надано право підписувати такі відповіді.