

## Порядок розгляду ТОВ «КРЕДИТОН» звернень клієнтів-фізичних осіб

Клієнти-фізичні особи можуть звернутися до ТОВ «ФК «КРЕДИТОН» у такі способи:

- шляхом надсилання звернення на електронну пошту [help@crediton.ua](mailto:help@crediton.ua);
- шляхом надсилання звернення на адресу: 03038, м. Київ, вул. Протасів Яр, будинок 2 (Літ. Д), офіс 8;
- шляхом звернення до контакт-центру за номером 0 800 330 273 (вартість дзвінків згідно з тарифами оператора дозвонювача).

У зверненні на електронну пошту або на адресу необхідно зазначити інформацію про себе та вказати суть питання, зокрема:

- прізвище, ім'я та по батькові;
- реєстраційний номер облікової картки платника податків;
- місце проживання (zareєстроване та фактичне);
- номер телефону;
- електронну пошту;
- номер та дату договору, укладеного з ТОВ «ФК «КРЕДИТОН»;
- викласти питання чи пропозиції, чи скаргу, чи запит на надання інформації (документів).

Під час звернення до контакт-центру ТОВ «ФК «КРЕДИТОН» необхідно вказати прізвище, ім'я та по батькові, номер телефону, а також суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги. Працівник контакт-центру може попросити також уточнити реєстраційний номер облікової картки платника податків, зареєстроване місце проживання, номер і дату договору та інші дані, необхідні для ідентифікації особи, що звертається, як клієнта та розгляду звернення. Якщо питання потребує детального та всебічного розгляду, оператори контакт-центру зареєструють звернення для подальшого розгляду.

Інформації, яка надається під час звернення, має бути достатньо для ідентифікації особи, що звертається, та розгляду звернення по суті.

Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний строк 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.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

Також не розглядаються повторні звернення з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене по суті.

Споживачі також можуть звертатися до Національного банку України, який має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Офіційна веб-сторінка Національного банку України, де міститься інформація стосовно Захисту прав споживачів - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.