



ЗАТВЕРДЖЕНО:

Директор

ТОВ «ФК «ДОВІРА ТА ГАРАНТІЯ»

Лукаш О.А.

«29» березня 2021р.

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ЗАПИТІВ

Загальні положення

Товариство з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ДОВІРА ТА ГАРАНТІЯ», яке зареєстроване і діє відповідно до вимог законодавства України (далі – ТОВ «ФК «ДОВІРА ТА ГАРАНТІЯ»), інформує, що згідно статті 1 Закону України «Про звернення громадян», громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

В даному Порядку розгляду звернень та запитів (далі – «Порядок») встановлено вимоги до прийому звернень та запитів споживачів фінансових послуг щодо діяльності ТОВ «ФК «ДОВІРА ТА ГАРАНТІЯ», а також терміни та порядок розгляду таких звернень та запитів.

Вимоги до оформлення звернень громадян

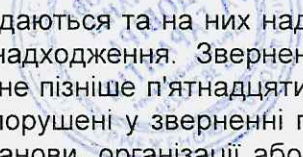
Особисті звернення громадян оформлюються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», а саме: звернення адресуються органам державної влади та місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

У зверненні має бути зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також, обов'язково, має бути зазначено електронну поштову адресу та мобільний телефон, на яку заявнику може бути надіслана відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернення в електронній формі не розглядаються у випадку, якщо чинним законодавством України передбачено подачу заяви (звернення) особисто або шляхом надсилання заяви рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

Термін розгляду звернень громадян

Звернення громадян розглядаються у терміни, визначені ст. 20 Закону «Про розгляд звернень громадян».



Звернення розглядаються та на них надаються відповіді у строк не більше одного місяця від дня їхнього надходження. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їхнього отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для їхнього розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

У випадку виникнення потреби у зверненні із питаннями, зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності ТОВ «ФК «Довіра та Гарантія», повідомляємо наступну інформацію:

адреса для листів: 04112, м. Київ, вул. Авіаконструктора Ігоря Сікорського, будинок 8

e-mail: info@dgfinance.com.ua

телефон: +38 (044) 369-33-47 (у межах України), понеділок-п'ятниця з 9:00 до 19:00, крім вихідних та святкових днів.

Окрім того, на офіційному сайті DG Finance (ТОВ «ФК «Довіра та Гарантія») розміщена електронна форма для безпосереднього звернення - http://dgfinance.com.ua/#section_six.

Директор
ТОВ «ФК «ДОВІРА ТА ГАРАНТІЯ»
О.А. Лукаш

