

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом №21 від 30.06.2022 р.

Директор



Чумак С.В.

ПОРЯДОК

ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ)
СПОЖИВАЧІВ У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГУРУ»

м. Дніпро
2022 р.

ЗМІСТ

№ п\п	Зміст	Сторінка
1.	Загальні положення	3
2.	Терміни, що вживаються в Порядку	3
3.	Класифікація звернень	4
4.	Порядок розгляду звернень клієнтів	4
5.	Строки розгляду та надання відповіді на звернення	5
6.	Права та обов'язки Товариства як надавача фінансових послуг	6
7.	Права та обов'язки Клієнта	6
8.	Заклучні положення	7
9.	Додатки 1-4	8

1. Загальні положення

1.1. Порядок взаємодії зі споживачами та розгляду звернень (скарг) споживачів у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГУРУ» (далі – Порядок) створено із урахуванням норм, викладених в Законі України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. за № 393/96-ВР, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, що затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348, Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 р. № 153, нормативно-правових актів Національного банку України та інших нормативно-правових-актів, в т.ч. внутрішніх нормативно-правових актів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГУРУ» як надавача фінансових послуг (далі – Товариство).

1.2. Порядок визначає та встановлює:

- єдиний алгоритм роботи зі зверненнями фізичних осіб, які є споживачами фінансових послуг (далі – споживачі) до Товариства працівниками Товариства, до функціональних обов'язків яких належить робота з клієнтами в головному офісі Товариства;
- права та обов'язки Товариства як фінансових послуг надавача та права та обов'язки споживача;
- порядок розгляду Товариством звернень споживачів;
- впорядковану систему обліку звернень, скарг, пропозицій та інших звернень (далі разом – звернення) споживачів та визначає порядок взаємодії працівників Товариства під час опрацювання таких звернень
- послідовність процесу роботи зі зверненнями споживачів і направлений на своєчасне урегулювання суперечливих ситуацій, що виникають в роботі з такими споживачами;

1.3. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг встановлюється та визначається у окремому внутрішньому нормативному документі Товариства, що визначає політику приватності в Товаристві, розміщеному на офіційному сайті Товариства за посиланням <https://gurufin.kiev.ua>

1.4. Порядок здійснення Товариством контролю за діями осіб, залучених для врегулювання простроченої заборгованості, визначено в окремому внутрішньому нормативному документі Товариства, що регламентує порядок роботи із простроченою заборгованістю, в тому числі порядок залучення та контроль за діями осіб, залучених для врегулювання простроченої заборгованості (надалі – ВІД з кредитного врегулювання).

2. Терміни, що вживаються в Порядку

2.1. В цьому документі терміни та поняття вживаються в такому значенні:

Відповідальний підрозділ – відділ Товариства, що є відповідальним за роботу із зверненнями/скаргами Клієнтів, отримує та заводить звернення Клієнтів до Журналу реєстрації звернень користувачів, здійснює розгляд та обробку звернень/скарг Клієнтів, забезпечує цілодобове отримання звернень від Клієнтів Товариства, приймає активну участь в обслуговуванні, заведенні звернень Клієнтів у віддаленому режимі за допомогою різноманітних каналів комунікацій, а також надає своєчасні та вичерпні відповіді на звернення/скарги Клієнтів у відповідності до вимог чинного законодавства України.

Відповідальний співробітник/відповідальний працівник – працівник відповідального підрозділу Товариства до обов'язків якого належить робота з розгляду та обробки звернень Клієнтів.

День отримання звернення – дата отримання звернення Товариством (дата заведення звернення Клієнта Журналу реєстрації звернень користувачів)

День падання відповіді – дата реєстрації в Журналі реєстрації звернень користувачів та відправки відповіді на звернення Клієнта.

Договір – правочин, укладений між Товариством та Клієнтом, в рамках якого Товариством надаються фінансові послуги Клієнту.

Заява – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства та посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Журнал реєстрації звернень користувачів (Журнал) – документ, що ведеться Відповідальним підрозділом в електронній формі, за допомогою якого Товариство забезпечує здійснення реєстрації звернень Клієнтів з питань діяльності Товариства, включаючи звернення щодо надання фінансових послуг, помилкових та неналежних переказів, шляхом унесення відомостей до Журналу. Журнал ведеться із забезпеченням захисту інформації, що міститься в ньому, відповідно до законодавства України, та повинен містити:

- 1) порядковий номер;
- 2) дату надходження звернення;
- 3) дату звернення;
- 4) номер звернення;
- 5) прізвище, ім'я, по батькові особи, яка звертається;
- 6) вид звернення (усне чи письмове);

- 7) короткий зміст звернення;
- 8) прізвище, ім'я та по батькові відповідального працівника, який зареєстрував звернення;
- 9) рішення, прийняті за результатами звернення;
- 10) дату та номер вихідного документа (у разі надсилання відповіді в письмовій формі);
- 11) дату відповіді на звернення (якщо відповідь надається в телефонному режимі або електронною поштою).

Клієнт – споживач, що уклав з Товариством Договір.

Клопотання – письмове звернення громадян з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства та посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, та інших сфер Товариства.

Подяка – письмове або усне повідомлення від Клієнта, де висловлюється позитивна оцінка роботи окремого співробітника, групи співробітників або Товариства.

Реєстраційний номер звернення – номер звернення в Журналі, назначається для кожного звернення індивідуально, під час його реєстрації.

Стандартні звернення – це письмове звернення громадян, яке оформлюється за встановленою формою та стосується стандартних ситуацій щодо обслуговування Клієнтів.

Скарга – звернення громадян з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Споживач – фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір з Товариством щодо надання фінансових послуг.

3. Класифікація звернень

3.1. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

3.2. Стандартні звернення Клієнтів класифікуються наступним чином (але не виключно):

3.2.1. Запит про повернення надлишково сплачених коштів по кредитному договору.

3.2.2. Запит на відкликання Клієнтом згоди на укладення договору про надання споживчого кредиту.

3.2.3. Запит на внесення змін до бази персональних даних.

3.2.4. Запит на уточнення наявності/відсутності кредитної заборгованості.

3.2.5. Запит на відміну автопродлонгації комплексного Кредитного договору.

3.2.6. Запит на повторне проведення незавершеного переказу.

3.2.7. Запит на скасування переказу.

3.2.8. Запит на повернення переказу.

3.2.9. Заява про порушень прав споживача (в тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості).

3.3. При прийомі стандартних звернень Клієнтів, зазначених в п.3.2. Порядку, використовуються бланки встановленої форми у Додатках №1-4 до цього Порядку або згідно встановленої форми, що затверджена в правилах роботи платіжної системи, учасником якої є Товариство та в рамках якої виконувався переказ /мав бути виконаний переказ.

Звернення до Товариства можуть бути оформлені в довільній формі, за умови, що така форма не суперечить вимогам чинного законодавства.

Письмові відповіді Клієнтам на звернення, якщо вони не мають встановленої форми, повинні готуватися відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

4. Порядок розгляду звернень клієнтів

4.1. До Товариства звернення Клієнтів надходять через такі канали:

- пошта;
- електронна пошта;
- офіційний вебсайт Товариства;
- соціальні мережі;
- звернення за телефонами, що вказані на офіційному вебсайті Товариства
- на особистому прийомі у керівництва Товариства.

4.2. При особистому первинному зверненні Клієнта до Товариства з претензією або письмовим зверненням відповідальний співробітник здійснює наступні дії:

4.2.1. Пропонує Клієнту пред'явити ідентифікаційний документ (паспорта або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів).

4.2.2. Проводить верифікацію Клієнта та просить Клієнта заповнити бланк відповідної заяви. До Заяви Клієнт додає всі необхідні документи, які підтверджують обставини, викладені в тексті заяви.

4.2.3. Перевіряє правильність і коректність оформлення звернення Клієнта (наявність помилок/виправлень), а також наявність документів, що підтверджують факти, викладені в заяві Клієнта.

4.2.4. У разі, якщо звернення надіслано поштою/електронною поштою, при цьому звернення оформлене неналежним чином (помилки/виправлення), відповідальний співробітник повинен повідомити Клієнта про необхідність подання звернення, оформленого в установленому порядку. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові після необхідного роз'яснення не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

4.3. У разі необхідності копіювання документів, на підставі яких здійснювалась верифікація Клієнта та/або супроводжуючих документів, наданих Клієнтом, засвідчення копій документів здійснюється в такому порядку:

4.3.1. Відповідальний співробітник виконує копіювання наданих документів, засвідчує підписом їх копії (засвідчувальний напис згідно п. 4.3.3. Порядку) та передає Клієнту на підпис.

4.3.2. За наявності на сторінці аркуша формату А4 одночасно декількох копій одного/ різних документу(-ів) необхідно:

- завіряти кожен копію такого документу, як таку, що відповідає оригіналу;
- забезпечити засвідчення Клієнтами кожної копії документа.

4.3.3. Відповідальний працівник контролює правильність засвідчувального напису, який повинен містити такі реквізити:

- при засвідченні зі сторони Товариства – фраза/штамп «згідно з оригіналом», прізвище та ініціали, дата засвідчення, власноручний підпис співробітника Товариства, який виконав копіювання документів;
- при засвідченні зі сторони Клієнта – фраза «згідно з оригіналом», прізвище та ініціали, дата засвідчення, власноручний підпис Клієнта.

4.4. Усі звернення, що надійшли до Товариства реєструються в Журналі в день отримання такого звернення.

4.5. Відповіді на звернення готуються відповідальним співробітником, передаються на підпис директору Товариства, із внесення інформації про надання відповіді на звернення Клієнта до Журналу. Письмова відповідь на звернення Клієнтів, в т.ч. що надіслані в довільній формі на адресу місцезнаходження Товариства, формується та надається за вимогою Клієнта. Якщо в зверненні до Товариства зазначено Клієнтом інший канал отримання відповіді, Клієнта повідомляють про результат розгляду його звернення, використовуючи зазначений Клієнтом канал для відповіді.

4.6. Відповіді на скарги/претензії Клієнтів погоджуються із керівником відповідного підрозділу, після чого передаються на підпис Директору Товариства.

4.7. Відповіді на скарги Клієнтів, що надійшли до Товариства через Національний банк України/інший уповноважений орган та/або отримані безпосередньо від Клієнта (його представника чи адвоката тощо), обов'язково додатково погоджуються з керівником/працівником підрозділу, що забезпечує правове забезпечення діяльності Товариства.

4.8. Якщо при розгляді звернення/скарги Клієнта та/або підготовці відповіді на неї у відповідального працівника виникає підозра про наявність порушень у діях працівників Товариства, він обов'язково має повідомити про це свого безпосереднього керівника, який, в свою чергу, має передати інформацію Директору Товариства для надання відповідних доручень.

4.9. Якщо під час розгляду звернень Клієнтів відповідальний працівник виявить пропозицію щодо поліпшення/оптимізації якогось з процесів Товариства, він повідомляє про це свого безпосереднього керівника, який, в свою чергу, має передати інформацію відповідним підрозділам Товариства для аналізу пропозицій щодо їх впровадження.

4.10. Керівник відповідального підрозділу регулярно, не рідше 1 разу на місяць, аналізує теми/типи звернень, питання, що найбільше турбують Клієнтів, пропозиції, що надають Клієнти, та надає цю інформацію до відповідних підрозділів з метою поліпшення/оптимізації процесів та зменшення кількості типових звернень/скарг.

5. Строки розгляду та надання відповіді на звернення

5.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін 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 термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства встановлює необхідний термін/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.

5.2. Строк надання відповіді:

Тип звернення	Термін/строк обробки звернення
Стандартне	7 робочих днів
Скарга	30 календарних днів
Пропозиція	7 робочих днів
Заява	30 календарних днів

5.3. Звернення (запити) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та народних депутатів України розглядаються у терміни і у порядку відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про статус народного депутата України».

6. Права та обов'язки Товариства як надавача фінансових послуг

6.1. Товариство має право:

- вимагати надання Клієнтом додаткової інформації, яка підтверджує право на отримання інформації щодо результатів розгляду звернення;
- здійснювати проведення належної перевірки Клієнта (ідентифікації і верифікації; проведення на постійній основі моніторингу ділових відносин та фінансових операцій споживача) відповідно до законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Товариство має право витребувати у Клієнта необхідну інформацію (необхідні офіційні документи);
- направляти Клієнту/Споживачу інформацію, пов'язану із розглядом його звернення, укладеним Договором, в тому числі щодо його виконання Клієнтом, а також комерційні пропозиції та рекламні матеріали за допомогою поштових відправлень, електронних засобів зв'язку, SMS- повідомлень на адреси (в т.ч. і на поштову адресу місця роботи)/номери телефонів, адреси електронної пошти або іншим чином, при цьому направлення вказаної інформації буде здійснювати як самостійно, так із залученням контрагентів (операторів мобільного зв'язку тощо);
- за згодою Клієнта здійснювати доступ до його кредитної історії, збирати, зберігати, використовувати та поширювати через бюро кредитних історій інформації щодо Клієнта (в т.ч. інформації, яка міститься в державних реєстрах та інших базах публічного користування) в порядку, визначеному Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій»;
- залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, що виникла в рамках Договору та в порядку, визначеному чинним законодавством.

6.2. Обов'язки Товариства:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення Клієнтів;
- на прохання Клієнта запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його звернення;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реалізувати виконання прийнятих у зв'язку з зверненням рішень;
- письмово повідомляти Клієнта про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано Клієнту в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання Клієнта не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організувати та перевіряти стан розгляду звернення Клієнта, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи;
- розглядати та вирішувати звернення Клієнтів у встановлені законодавством строки/терміни; звернення, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку;
- не допускається розголошення без згоди Клієнтів одержаних із їх звернень відомостей про особисте життя чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян; з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення; на прохання Клієнта, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи; ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи;
- здійснювати контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості (далі – колекторські компанії).

6.3. Порядок здійснення Товариством контролю за діями колекторських компаній визначено Порядком взаємодії із позичальником фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості.

7. Права та обов'язки Клієнта

7.1. Клієнт має право:

- на безоплатний розгляд Товариством звернення;

- звертатися до Товариства, 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;
- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла звернення, та брати участь у перевірці поданого звернення;
- знайомитися з матеріалами перевірки звернення;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Товариством як суб'єктом, який розглядає звернення;
- бути присутнім при розгляді звернення;
- користуватися послугами адвоката /організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень;
- звертатися безпосередньо до Товариства (досудове врегулювання спору) шляхом:
 - 1) відправлення (надсилання) поштою на адресу місцезнаходження (поштову адресу) Товариства звернення;
 - 2) відправлення (надсилання) звернення електронною поштою на адресу: gurufin@ukr.net;
 - 3) усного звернення (особисто) безпосередньо до директора Товариства;
- на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, новим кредитором та/або колекторською компанією чинного законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із Клієнтами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) шляхом заповнення онлайн-форми на веб-сайті Національного банку України, надсилання листа на електронну пошту nbu@bank.gov.ua та усного звернення до контакт-центру Національного банку України за телефоном 0 800 505 240, при цьому, обов'язково розповісти суть питання, вказати установу, якої стосується звернення, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту Клієнта;
- детально ознайомитися на офіційному сайті Національного банку України у розділі «Захист прав споживачів» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>) зі своїми правами та можливостями, в т.ч., але не виключно, ознайомитися з різноманітними інструкціями для споживачів;
- скористатись правом на судовий захист прав споживачів фінансових послуг, звернувшись до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду: позови до юридичних осіб пред'являються в суд за їхнім місцезнаходженням згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань або за місцем заподіяння шкоди, або позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

7.2. Обов'язки Клієнта:

- надавати Товариству усю необхідну інформацію (необхідні офіційні документи) для здійснення Товариством належної перевірки Клієнта відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- отримати згоду у третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству у процесі укладення, виконання та припинення Договору. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якого здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Договору, міститиме повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

8. Заключні положення

- 8.1. Порядок набирає чинності на підставі Наказу Товариства.
- 8.2. У разі змін вимог нормативно – правових актів в частині питань, що регламентуються даним документом, Порядок є чинним у частині вимог, які не суперечать новим вимогам чинного законодавства.
- 8.3. У разі зміни найменувань структурних підрозділів Товариства (при збереженні за ними відповідних функціональних обов'язків) дії, регламентовані цим Порядком, не змінюються.
- 8.4. Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими нормативно – правовими актами України, Законом України «Про звернення громадян», внутрішніми нормативними документами Товариства, окремими рішеннями, наказами/розпорядженнями директора Товариства або уповноважених ним осіб.

Додаток №1
Приклад оформлення
звернення в довільній формі

ТОВ «ФК «ГУРУ»
(ПІБ)

від _____

Паспорт серія _____ № _____

Орган та дата видачі: _____

Адреса місця проживання: _____

Контактний тел. _____

Договір № _____ від «__» _____

Заява

(вказується у разі відмови від отримання відповіді в письмовій формі)

Я, розумію та погоджуюсь з тим, що на цю заяву ТОВ «ФК «ГУРУ» надав мені повну та вичерпну інформацію, в т.ч. щодо вирішення мого питання, внаслідок чого, я від письмової відповіді відмовляюсь.

Додаються копії документів у кількості ____ шт.:

Дата «__» _____ 20__ року Підпис _____

Запит на повернення надлишково
сплачених коштів по кредитному договору

ТОВ «ФК «ГУРУ»

Від _____
(ПІБ)

Паспорт серія _____ № _____

Орган та дата видачі: _____

Адреса місця проживання: _____

Контактний тел. _____

Договір № _____

ЗАЯВА

Я, _____, у зв'язку з достроковим погашенням повної суми заборгованості згідно Кредитного договору (індивідуальна частина) № _____ від «__» _____ 20__ р. прошу надлишково сплачені мною грошові кошти в сумі _____ грн. ___ коп. повернути мені за наступними реквізитами:

(сума прописом)

Банк отримувача: _____

Рахунок IBAN № UA _____

№ договору _____ від «__» _____ 20__ р.

Я, розумію та погоджуюсь з тим, що на цю заяву ТОВ «ФК «ГУРУ» надав мені повну та вичерпну інформацію, в т.ч. щодо вирішення мого питання, внаслідок чого, я від письмової відповіді відмовляюсь.

Споживач: _____

(ПІБ) (Підпис) (Дата)

Заяву прийняв: _____

(ПІБ відповідального працівника Товариства, підпис, дата прийому)

Додаються копії документів у кількості _____ шт.:

Додаток №3
Запит на відкликання Клієнтом
згоди на укладення договору про
надання споживчого кредиту

ТОВ «ФК «ГУРУ»

від _____ (ПІБ)

Паспорт серія _____ № _____

Орган та дата видачі: _____

Адреса місця проживання: _____

Контактний тел. _____

ЗАЯВА

про відкликання згоди на укладення договору про надання споживчого кредиту

Я, _____

(ПІБ споживача повністю)

відкликаю свою згоду на укладення (обрати) комплексного Кредитного договору № _____ від _____ 20__ р. та/або Кредитного договору (індивідуальна частина) № _____ від _____ 20__ р.

Я, розумію та погоджуюсь з тим, що на цю заяву ТОВ «ФК «ГУРУ» надав мені повну та вичерпну інформацію, в т.ч. щодо вирішення мого питання, внаслідок чого, я від письмової відповіді відмовляюсь/

Відмітки Товариства

«__» _____ 20__ р. _____ / _____ /

(дата отримання заяви) (ПІБ та підпис співробітника)

Додаються копії документів у кількості ____ шт.:

"__" _____ 20__ р.

(дата заяви)

_____ (підпис, прізвище та ініціали)

ТОВ «ФК «ГУРУ»
(ПІБ)

Від _____

Паспорт серія _____ № _____

Орган та дата видачі: _____

Адреса місця проживання: _____

Адреса реєстрації: _____

Контактний тел. _____

ЗАЯВА
НА УТОЧНЕННЯ НАЯВНОСТІ/ВІДСУТНОСТІ ЗАБОРГОВАНОСТІ

Я, _____,
(ПІБ споживача)

прошу Товариство надати інформацію про наявність/відсутність заборгованості за Кредитним договором (індивідуальна частина) № _____ від _____ 20__ р.
(номер договору) (дата підписання договору)

Прошу відповідь на мій запит на надання інформації про наявність/відсутність заборгованості по кредитному договору:

- направити мені на адресу електронної пошти _____;
- видати мені при особистому зверненні за місцезнаходженням Товариства;
- відправити листом з повідомленням на адресу місця проживання:
(Місто, вул., буд., кв., поштовий індекс)

Споживач: _____
(ПІБ, підпис, дата)

Заяву прийняв: _____
(ПІБ відповідального працівника Товариства, дата прийому, підпис)