

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В КЕШ КРЕДИТ

Правно основание: Закон за потребителския кредит Закон за защита на потребителите

Характеристика: Целта на административната услуга е да укаже реда, по който потребителите могат да подават сигнали, жалби и молби до Кеш Кредит при нарушаване на правата, предоставени им от Закона.

Основните права на потребителите са: 1. право на информация за финансовите услуги; 2. право на защита на икономическите им интереси при придобиването на услуги при заблуждаваща, непочтена и неразрешена сравнителна реклама, нелоялни търговски практики и способности за продажба; 3. право на достъп до съдебни и извънсъдебни процедури за разрешаване на потребителски спорове; 4. право на образование по въпроси, отнасящи се до защитата им; 5. право на сдружаване с цел защита на интересите им;

Потребител е всяко физическо лице, което придобива стоки или ползва услуги, които не се предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, и всяко физическо лице, което като страна по договор по Закона за защита на потребителите действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност.

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в Кеш Кредит предложения, жалби и сигнали.

Чл.2. Предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават в писмен вид по един от следните начини:

- в Деловодството на Кеш Кредит
- по пощата на адрес: във всеки офис на Кеш Кредит (пълна информация за местоположението на офисите можете да видите в секцията Контакт на <http://www.cashcredit.bg/>)
- по електронна поща на адрес: question@cashcredit.bg

Чл.3. Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя. Към подадените предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл.4. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали.

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Деловодството на Кеш Кредит и в Дневника за входяща кореспонденция на Кеш Кредит. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция и поредния номер в Регистъра.

Чл.6. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от Дневника за входяща кореспонденция, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на жалбата или сигнала, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки.

Чл.7. Комисия за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 14-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя Изпълнителния Директор, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретно

предложение, жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.8. Длъжностните лица от Деловодството на Кеш Кредит изпращат до подателя решението на Кеш Кредит с писмо с обратна разписка.

Чл.9. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.10. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на Изпълнителния Директор.