



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА (ПРОЦЕДУРА) ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ

Тази процедура регулира процеса на получаване, обработка и отговор на жалби, получени от клиентите на Фератум България ЕООД.

Всички потребители имат право да подават писмени и/или устни жалби, свързани с договори за кредит, с договори за посредничество за предоставяне на кредити, както и други запитвания, с което ще се стартира процедура за незабавни действия по отстраняване на проблема или недоразумението. Всяка жалба се вписва с пореден номер в „Регистър на постъпилите жалби“ и се обработва в най-кратки срокове. При необходимост от по-голямо техническо време за предоставяне на компетентно становище, жалбоподателят неизменно бива уведомен, кога ще му се предостави отговор.

За да бъде образувано производство по разглеждане на жалбата, то тя трябва да е свободен текст и да съдържа следните, задължителни, минимални реквизити:

1. Три имена и адрес и контакт за обратна връзка с Жалбоподателя (телефон/е-майл);
2. Конкретно формулиран проблем/искане/запитване;
3. Документи, удостоверяващи проблема (при наличие на такива).

След като сте изложили всичко и се уверите, че същата съдържа посочените минимални изисквания, може да я подадете по един от следните начини:

- официалния имейл на компанията - info@ferratum.bg

- на адрес: гр. София 1712, жк. Младост 3, бул. Александър Малинов 51, вх. А, ет. 9, офис 20 за Фератум България ЕООД.

Сроковете за изпращане на отговор на получените жалби са както следва:

- За обработка и отговор – в минимално кратък срок, не по късно от 30 дни, след завеждането на Жалбата в „Регистър на постъпилите жалби“

- За обработка и отговор, за които е необходимо набавяне на допълнителна информация от външни институции - в разумен срок, съгласно естеството на проблема или сроковете, които са поставени от институциите. В тези специфични случаи, Фератум България задължително ще



уведоми(писмено) Жалбоподателя в срока, каква е причината за забавянето на отговора и в какъв срок се очаква да бъде даден такъв.

Екипът на Фератум България ЕООД е на разположение и се стреми да бъде максимално полезен за всяка ситуация.

За контакт: info@ferratum.bg