

## Начини за подаване на жалба

### 1. Подаване на жалба към „4финанс“ ЕООД чрез:

- Телефонно обаждане на 0700 450 10 или \*4000;
- Имейл до [info@vivus.bg](mailto:info@vivus.bg);
- Писмо, адресирано до “4финанс” ЕООД на следния адрес: гр. София 1700, ул. „Никола Габровски“ №79, ет. 2.

Ако изберете да подадете своята жалба чрез имейл или писмо, молим да посочите следните данни, с цел по-бърза и лесна обработка:

- Трите имена на жалбоподателя
- ЕГН
- Мобилен телефон
- Номер на договор за заем
- Оплаквания на жалбоподателя (опишете всички обстоятелства, свързани с проблема)
- Искания на жалбоподателя (конкретизирайте какво очаквате или искате от нас да направим)
- Приложени документи (прилагат се копия на документи, които са свързани с проблема, ако има такива)
- Дата
- Подпис (ако подавате жалбата в писмен вид на адреса, посочен по-горе)

След подаване на жалбата, чрез една от горепосочените опции, ние ще я обработим и ще Ви изпратим отговор в срок до 7 /седем/ работни дни след регистрирането ѝ при нас. Нашият отговор ще получите по един от горепосочените начини за комуникация.

При нужда от допълнителна информация, за да обработим Вашия сигнал, ние си запазваме правото да се свържем с Вас.

### 2. Подаване на жалба към Комисия за защита на потребителите:

- По електронен път **чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите**, като изберете и попълните Електронната форма за подаване на жалба/сигнал.
- Лично, чрез подаването ѝ в удобно за Вас представителство на Комисията за защита на потребителите в страната /адреси на представителствата можете да намерите в следния раздел на страницата на КЗП.

Екип „Обслужване на клиенти“ | Vivus.Bg |

София 1700, ул. Никола Габровски 79, ет 2 | Тел. 0700 450 10

[info@vivus.bg](mailto:info@vivus.bg) | [www.vivus.bg](http://www.vivus.bg)