

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

ТОВ «СМАРТ БОНД.ЮА» (далі – Товариство) забезпечує розгляд звернень клієнтів, потенційних клієнтів та інших осіб у порядку, визначеному внутрішніми документами Товариства та вимогами законодавства України.

Звернення можуть стосуватися якості надання послуг, виконання договорів, отримання інформації, врегулювання спірних питань, а також інших аспектів діяльності Товариства.

Подати звернення можливо:

у письмовій формі;

засобами електронного зв'язку;

шляхом особистого звернення до Товариства.

У зверненні бажано зазначити:

дані заявника;

контактну інформацію для зворотного зв'язку;

опис питання або обставин звернення;

за наявності — документи чи інші матеріали, що підтверджують викладені факти.

Звернення можуть бути подані до ТОВ «СМАРТ БОНД.ЮА» у письмовій або електронній формі шляхом направлення на поштову адресу або адресу електронної пошти Товариства, а також шляхом особистого подання уповноваженим представникам Товариства.

Актуальні контактні дані для подання звернень розміщуються на офіційному вебсайті ТОВ «СМАРТ БОНД.ЮА».

Відповідь на звернення надається у спосіб, обраний заявником, або іншим доступним способом відповідно до вимог законодавства.

Строк розгляду звернень становить не більше одного місяця з дня їх надходження. Звернення, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня отримання.

У разі якщо для повного та об'єктивного розгляду звернення необхідний додатковий час, строк його розгляду може бути продовжений із повідомленням заявника про причини такого продовження. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати сорока п'яти днів. Контактна інформація для подання звернень розміщується на офіційному вебсайті ТОВ «СМАРТ БОНД.ЮА».