

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ТОВ «ФУ «СОЛІД»

1. Організація розгляду звернень споживачів Товариства (фізичних осіб), та надання відповідей на них.
2. Адреси для листування та подання письмових звернень споживачів Товариства (фізичних осіб).
3. Перелік поштової адреси надання послуг споживачів для подання звернень до Товариства.
4. Особистий прийом.

1. Організація розгляду звернень споживачів Товариства (фізичних осіб), і надання відповідей на них.

Для захисту своїх прав та інтересів, споживачі (клієнти) послуг ТОВ «ФУ «СОЛІД» мають право на досудовий порядок розгляду спірних питань та скарг шляхом звернення безпосередньо до Товариства в порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян», у будь-який доступний спосіб на вибір споживача:

- за телефоном +380678112290, тарифікація дзвінків згідно тарифів вашого оператора зв'язку;
 - електронною поштою на електронну адресу: dp_solid@ukr.net.
- письмово за адресою місцезнаходження Товариства: : 79024, Україна, місто Львів, вулиця Промислова, будинок 50/52.

Законодавством України не передбачена наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються до відповідного виду фінансової послуги, що надається ТОВ «ФУ «СОЛІД».

Кожен споживач фінансових послуг має право звернутися до ТОВ «ФУ «СОЛІД», як надавача фінансових послуг, а Товариство зобов'язане розглянути його у строк не більше одного місяця з дня його надходження. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, строк розгляду звернення не повинен перевищувати 45 календарних днів. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих Товариством фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів у позасудовому порядку відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю Товариства.

Також споживачі можуть звертатися за захистом своїх прав до суду або органів, що здійснюють державне регулювання діяльності Товариства та з питань захисту прав споживачів.

Звернення може бути подано особисто споживачем Товариства або через уповноважену на це іншу особу.

Звернення споживача подається в усній або письмовій формах.

Усне звернення викладається споживача Товариства під час особистого прийому або надходить на номер телефону Товариства +380678112290.

В усному зверненні споживач Товариства зазначає: своє прізвище, ім'я, по-батькові; дату народження, місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь); контактний номер телефону; електронну поштову адресу (при бажанні отримати відповідь на електронну адресу); суть порушеного питання.

Письмове звернення в паперовій формі друкується або пишеться від руки розбірливо, підписується із зазначенням дати.

В письмовому зверненні споживача Товариства зазначає інформацію, передбачену бланком (формою) звернення до Товариства, який розміщений за посиланням <https://fc-solid.net/forma-zvernen-spozhyvachiv-finansovyyh-poslug/>.

Електронне звернення Товариства надсилається на електронну адресу: dp_solid@ukr.net або за посиланням на сайті <https://fc-solid.net/kontakty/>.

Електронне звернення повинно містити електронну поштову адресу, на яку споживачу Товариства надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу).

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Товариства. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти Товариства в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

У яких випадках Товариство не розглядає звернення (посилання за яким відкривається наступний текст:

1) звернення споживача Товариства, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та такі, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються споживачу Товариства з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом України «Про звернення громадян»;

2) звернення споживача Товариства без зазначення місця проживання, не підписаних або таких, з яких неможливо встановити особи, що звертається або підписанта (звернення є анонімними);

3) звернення Товариства, надісланого (поданого) особою, визнаною судом недієздатною;

4) повторних звернень від одного й того самого споживача Товариства з одного й того самого питання, якщо перше вже вирішено по суті та/або надано обґрунтовану відповідь.

Звернення споживача Товариства розглядається та вирішується в строк, передбачений Законом України «Про звернення громадян».

Відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян», Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін 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.

Строк розгляду звернення Товариства обчислюється в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення. Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом уповноваженої особи Товариства.

Споживач Товариства також має право звернутися до Національного банку (з посиланням на нормативно-правовий акт Національного банку, що визначає порядок організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку) щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила споживача.

Посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку України розташований за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/contacts> або за <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Звернення споживача до Товариства або до Національного банку не позбавляє права споживача на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Посадові особи Товариства несуть відповідальність передбачену чинним законодавством за відмову у прийнятті та розгляді звернень, порушенні терміну розгляду звернень, інші порушення прав споживачів на звернення.

2. Адреси для листування та подання письмових звернень споживачів Товариства (фізичних осіб).

Повне найменування Товариства – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА УСТАНОВА «СОЛІД»

Поштова адреса: Україна, 79024, Львівська обл., м. Львів, вул. Промислова, буд. 50/52.

Електронна адреса: dp_solid@ukr.net

Адреса офіційного вебсайту: <https://fc-solid.net>.

3. Перелік поштової адреси надання послуг споживача для подання звернень до Товариства.

Поштова адреса: Україна, 79024, Львівська обл., м. Львів, вул. Промислова, буд. 50/52

Номер телефону: +380678112290

Режим роботи: з понеділка по п'ятницю – з 9:00 до 18:00, без перерви субота, неділя, державні свята – вихідні.

4. Особистий прийом.

Запис на прийом до Директора Товариства проводиться у разі, коли порушене питання не вирішено по суті після попередніх звернень споживача Товариства.

Під час запису на особистий прийом працівник Товариства з'ясовує його прізвище, ім'я, по батькові громадянина, місце проживання та роботи, зміст порушеного ним питання, до кого з Товариства він звертався з цього питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування свого звернення.

Під час запису на особистий прийом споживач надає Товариству таку інформацію: прізвище, ім'я, по батькові; дату народження, місце проживання; зміст порушеного питання, контактний номер телефону для зв'язку.

Уточнення щодо результату розгляду звернення споживача до Товариства, в т.ч. запису на особистий прийом до Директора Товариства за номером телефону: +380678112290

Запис споживача Товариства на особистий прийом припиняється за п'ять робочих днів до дати проведення. Для здійснення доступу до приміщення Товариства, у якому проводиться особистий прийом, споживач Товариства пред'являє документ, що посвідчує його особу.

Під час повітряної тривоги особистий прийом не здійснюється та після її завершення починається через 30 хвилин після офіційного відбою.