

Процедура рассмотрения жалоб

Estate LTD(далее «Компания») приняла эту процедуру рассмотрения жалоб клиентов, чтобы обеспечить оперативное и честное урегулирование конфликтов, которые могут появляться в процессе сотрудничества.

1. Подача жалобы

Клиент может подать жалобу в письменной форме и направить ее в специальную службу организации, которая поверенная изучать поступившие жалобы и расследовать их.

2. Подтверждение получения жалобы

Наши специалисты подтвердят то, что жалоба получена, на протяжении 5 дней после поступления письменного обращения. Клиенту будет предоставлен уникальный ссылочный номер. В дальнейшем он будет использоваться во всех контактах с Estate LTD и EFSA при рассмотрении дела.

3. Изучение жалобы

Когда компания получит и подтвердит жалобу от пользователя, наши сотрудники внимательно изучат ее, а также обстоятельства полученной жалобы, чтобы урегулировать конфликт без неприемлемых задержек.

Estate LTD сделает все необходимое, чтобы провести глубокое расследование поступившего обращения и отправим клиенту результаты исследования на протяжении 2-х месяцев с момента подтверждения полученной жалобы. При исследовании вопроса наши специалисты будут направлять клиенту сведения о ходе дела и полученных результатах. К пользователю может обратиться один из сотрудников Estate LTD (в телефонном режиме или на имейл), чтобы при необходимости получить дополнительные разъяснения и информацию, которая связана с рассматриваемой жалобой.

Учитывайте то, что, если организация не получила ответ от пользователя на протяжении двух месяцев, жалоба в автоматическом режиме переходит в статус «закрытой/отклоненной». Последующее расследование дела происходить не будет. Мы вправе требовать от клиентов полного сотрудничества для обеспечения более быстрого расследования и разрешения спора.

В ситуациях, когда для изучения жалобы требуется больше времени, а организация не способна разрешить конфликт на протяжении 2-х месяцев, клиенту направят промежуточный ответ на долговременном носителе или письменно.

В этом ответе будет указаны причины, по которым не удалось урегулировать конфликт в течение оговоренного срока, а также время, когда компания завершит расследование. Estate LTD обязуется предоставить результаты расследования в срок до 1 месяца с момента отправки ответа об осуществлении расследования (с учетом сложности конфликта).

Учитывайте, что компания рассмотрит жалобу как закрытую и остановит расследование в том случае, если пользователь не выйдет на связь со специалистами компании на протяжении 3-х месяцев после подачи жалобы.

4. Подача информации о решении

Когда организация получит результаты расследования, он сообщит клиенту об этом и укажет свою позицию, а также меры по разрешению конфликта, если Estate LTD собирается их предпринимать.

ФОРМАТ ЖАЛОБ

Ниже вы найдете специальную форму, которую клиент должен заполнить в том случае, если собирается подавать жалобу в Estate LTD. Чтобы расследование было оперативным и качественным, пользователь должен указать максимально полную и честную информацию.

Учитывайте то, что эта форма жалобы – примерный шаблон и не является исчерпывающей. Estate LTD вправе запрашивать дополнительные сведения, доказательства и разъяснения в отношении жалобы, которую подал клиент.

| | |
|--|--|
| Дата | |
| <u>Сведения о пользователе</u> | |
| Имя | |
| Фамилия | |
| Страна гражданства | |
| Номер паспорта или ID | |
| Наименования юрлица (если клиент корпоративный) | |
| Номер депозитного счета | |
| <u>Контакты пользователя</u> | |
| Почтовый адрес | |
| Страна | |
| Код | |
| Телефонный номер | |
| Адрес электронной почты | |
| Дата создания жалобы | |
| Детали жалобы | |
| Детальное описание жалобы | |
| Сотрудник компании, предложивший услуги | |