

ПОРЯДОК ПОВЕРЕННЯ КОШТІВ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

Клієнт має право звертатися з письмовим зверненням щодо внесення зміни до реквізитів платіжної інструкції за Заявою–зверненням платника про внесення зміни до реквізитів платежу за формою, що оприлюднена за посиланням: http://fenikc.ua/inet/files/builders/3771/documents/86014/doc_107589.DOCX, або повернення суми платежу за платіжною операцією за Заявою–зверненням платника про повернення суми платежу за платіжною операцією за формою, що оприлюднена за посиланням: http://fenikc.ua/inet/files/builders/3771/documents/86014/doc_70013.DOCX, у випадках та у порядку, визначених розділом 11 Правил переказу коштів без відкриття рахунку, оприлюднених за посиланням: http://fenikc.ua/inet/files/builders/3771/documents/650084/doc_97011.pdf. Повернення суми платежу за платіжною операцією відбувається виключно у безготівковій формі на рахунок (за номером IBAN), що відкритий клієнту.

Відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян» зверненнями є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, які приймаються в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання поштою на поштову адресу: провулок Новопечерський, будинок 5, місто Київ, 01042.
- письмово, шляхом надсилання на електронну поштову скриньку (e-mail) із дотриманням умов Закону України «Про електронні довірчі послуги»: fkfeniks@ukr.net.
- усне звернення, за допомогою засобів телефонного зв'язку, протягом режиму роботи контакт-центру Установи (з 08:00 (восьми годин 00 хвилин за київським часом) до 22:00 (двадцяти двох годин 00 хвилин за київським часом) протягом кожного календарного дня) за телефоном:
+38 098 303-34-34;
+38 066 303-34-34;
+38 063 303-34-34.
- усне звернення, на особистому прийомі за адресою: провулок Новопечерський, будинок 5, місто Київ, 01042.

При поданні звернення відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» повинні бути дотримані такі вимоги:

- вимоги до адресата: звернення адресуються Установі, її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;
- вимоги до форми: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (споживачем платіжних послуг - клієнтом або уповноваженим його представником) із зазначенням дати, а на електронне звернення накладено КЕП, відповідно до вимог Закону України «Про електронні довірчі послуги».

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику (споживачу платіжних послуг) може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог не приймається до розгляду Установою та не повертається заявнику (споживачу платіжних послуг).

Вимоги до мови звернення: заявники (споживачі платіжних послуг) мають право звертатися до Установи, її посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, узгодженою сторонами.