

Порядок рассмотрения обращений

Настоящий порядок рассмотрения обращений («Порядок») устанавливает процедуры, которым следует Finteca («Компания») при рассмотрении обращений, полученных от Пользователей Finteca.

Под обращением понимается любое письменное, обоснованное выражение недовольства Пользователем в отношении предоставления или непредоставления Компанией услуг, а также обращение о возврате средств.

Компания стремится реагировать на все обращения своих Пользователей своевременно и добросовестно. Все обращения рассматриваются в конфиденциальном порядке.

Обращение должно включать, как минимум, следующую информацию:

- Ф.И.О. Пользователя
- Номер счета электронного кошелька Пользователя
- Идентификаторы спорной транзакции (в соответствующих случаях)
- Дата и время возникновения проблемы;
- Описание проблемы

Обращение должно быть направлено в письменном виде на электронный адрес support@finteca.kz или нарочно по адресу: Республика Казахстан, город Алматы, ул. Байзакова 280, н.п. 3, почтовый индекс 050060.

Обращение не должно содержать оскорбительные выражения в адрес Компании, сотрудника Компании или третьих лиц.

Компания может, по своему усмотрению, отказаться от рассмотрения обращения в случае невыполнения требований, перечисленных выше.

Ответ на обращение направляется в течение пятнадцати (15) рабочих дней после его получения. Если требуется более длительное время для рассмотрения обращения, Компания подтверждает получение вашего обращения в течение указанного времени и отвечает на него в течение одного месяца с даты получения.