|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Категорія Звернення** | **Строки розгляду та надання відповіді** |
| 1 | Звернення Споживачів, що не вимагають додаткового вивчення | Невідкладно, але не пізніше 15 (п’ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2 | Звернення Споживачів, що вимагають додаткового вивчення | Не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання |
| 3 | Складні запити Споживачів | Не більше 45 (сорока п’яти) календарних днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти)  календарних днів з моменту отримання |

Строки розгляду телефонних дзвінків

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Категорія Звернення** | **Строки розгляду та надання відповіді** |
| 1 | Термінові Звернення Споживачів | Невідкладно, впродовж години |
| 2 | Звернення Споживачів, що вимагають додаткового вивчення | Впродовж доби |

Строки розгляду Звернень обчислюється у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого Звернення. Датою виконання Звернення є дата реєстрації відповіді на Звернення. Надання відповідей здійснюється ЛОМБАРДОМ з дотриманням наступних строків: