

Порядок осуществления производства по жалобам клиента Credit.ee OÜ

(Действителен с 08.06.2017)

Общие положения

Целью настоящего порядка осуществления производства по жалобам является информирование клиентов о том, в какой форме и используя какие каналы клиент может подать жалобу, какие данные нужно приложить к жалобе и как кредитор осуществляет производство по жалобе клиента.

В порядке осуществления производства по жалобам клиента содержится информация по досудебным делопроизводителям, учреждениям надзора и юрисдикции, куда клиент может подать жалобу на деятельность кредитора.

Клиент – это любое физическое лицо, которое пользуется, пользовалось или изъявило желание воспользоваться услугами Кредитора.

Кредитор – Credit.ee OÜ.

Жалоба – это любое устное или письменное выражение недовольства в отношении условий товаров или услуг Кредитора, или поведения и обязательств Кредитора.

При наличии дополнительных вопросов просим обратиться в службу поддержки клиентов (по телефону 656 0000, адрес э-почты info@credit.ee)

1. Подача и регистрация жалобы

1.1. У Клиента есть право подать Жалобу Кредитору в любой выбранной им форме (например, устная, письменная, в том числе электронная или поддающаяся воспроизведению) и по любому каналу (например, служба поддержки клиентов, телефон, э-почта). Кредитор подтверждает получение Жалобы в той же форме.

1.2. Если поданная устно Жалоба Клиента нуждается в дополнительной проверке, то Клиенту делается предложение для письменного оформления Жалобы, в т.ч. в электронной или поддающейся письменному воспроизведению форме.

1.3. В Жалобе нужно указать имя жалобщика, дату рождения или личный код, контактные данные, чётко изложенную суть жалобы и предъявляемое Кредитору требование или ходатайство. Вдобавок, Клиент обязан вместе с Жалобой предъявить Кредитору и документы, на которые опираются в Жалобе, в случае, если Кредитор не имеет к ним свободного доступа.

2. Производство по жалобе

2.1. Если Жалоба касается конкретного отношения по сделке, то предпосылкой производства по Жалобе является возможность установления личности жалобщика.

2.2. К жалобщнику и его утверждениям нужно относиться непредвзято и уважительно.

2.3. Вынесенные в Жалобе обстоятельства, касающиеся производства, выясняются с тщательностью, которая позволяет дойти до сути поднятой проблемы. Лицо, занимающееся производством по Жалобе, при необходимости предлагает предоставить дополнительные данные, необходимые для разрешения Жалобы.

3. Ответ на жалобу

3.1. Связанное с устной Жалобой Клиента выясняется и разрешается принявший её Работник, по возможности незамедлительно.

3.2. Если поднятые Клиентом вопросы нуждаются в дополнительной проверке, то Кредитор отвечает

Клиенту посредством того же канала общения, по которому подали Жалобу, за исключением случая, когда Клиент изъявил желание получить ответ посредством другого канала общения.

3.3. Принявший Жалобу Работник оповещает Клиента о взятии Жалобы в производство и о сроках производства.

3.4. Кредитодатель разрешает Жалобу в течение 15 дней начиная с даты получения Жалобы. Если в течение указанного срока невозможно разрешить Жалобу вследствие её сложности, то лицо, осуществляющее производство по жалобе, оповещает Клиента в подпадающей письменному воспроизведению форме о причинах продления производства по Жалобе и новых сроках.

3.5. Если Жалоба остаётся частично или полностью неудовлетворённой, то Кредитодатель представляет в своём письменном ответе обоснования этого.

3.6. При удовлетворении Жалобы Кредитодатель безотлагательно восстанавливает нарушенные права Клиента или предлагает Клиенту иное решение.

4. Учреждения надзора, досудебные производители, суд

Если в результате производства по жалобе Клиент и Кредитодатель останутся каждый при особом мнении или не достигнут компромисса, то у Клиента есть право обратиться для получения независимой оценки или разрешения спора в следующие учреждения надзора или досудебные институты (представленный ниже список не является полным). Также у Клиента есть право подать против Кредитодателя требование в суд.

- **Финансовая Инспекция**

почтовый адрес: Sakala 4, 15030 Tallinn
телефон: 668 0500
э-почта: info@fi.ee
веб-сайт: www.fi.ee

- **Департамент защиты прав потребителей**

почтовый адрес: Pronksi 12, 10117 Tallinn
телефон: 620 1707
э-почта: info@tarbijakaitseamet.ee
веб-сайт: www.tarbijakaitseamet.ee

Если жалобщиком является потребитель, то для защиты своих нарушенных прав или повреждённых интересов он может подать через Департамент защиты прав потребителей заявление в комиссию по разрешению споров с участием потребителей (<https://www.tarbijakaitseamet.ee/ru/komissiya-potrebiteelskim-sporam/predstavte-zayavlenie-v-komissiyu>).

- **Инспекция по защите данных**

почтовый адрес: Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn
телефон: 627 4144
э-почта: info@aki.ee
веб-сайт: www.aki.ee

- **Суд, согласно юрисдикции**

Дополнительная информация: www.kohus.ee



credit.ee
разумный выбор!

Credit.ee OÜ, рег. номер 11898079
Ф. Тугласе 19, 51014 Тарту
Телефон: (+372) 656 0000
Факс: (+372) 656 9999
<https://credit.ee>