

1. Общие положения

1.1 Целью настоящего порядка рассмотрения жалоб клиентов Hypoteeklaen AS (далее - Кредитодатель) является определение понятия жалобы и установление того, каким образом клиент может подать жалобу, какие данные должно содержать обращение в связи с жалобой, в какой срок и каким образом дается ответ на представленную жалобу, а также, какие права есть у клиента в случае, если ответ Кредитодатель для Клиента является неприемлемым.

2. Понятия

2.1 Клиент – физическое или юридическое лицо, пользующееся, пользовавшееся или выразившее желание пользоваться услугами Кредитора.

2.2 Жалоба Клиента — в значении настоящего порядка, это устное или письменное выражение неудовлетворенности либо разногласия, представленное Клиентом Кредитодателю, в связи с оказанной Кредитодателем услугой либо финансовой услугой по ходатайству Клиента, условиями указанной услуги или обязательствами Клиента, а также в связи с негативной обратной связью в отношении качества оказанной услуги.

2.3 Кредитодатель - Hypoteeklaen AS (регистрационный код 11663703, адрес: Рявала пст. 2, Таллинн, 10145, телефон 666 1701, адрес э-почты info@hypoteeklaen.ee) и дочернее предприятие Rävalla Laenu OÜ, принадлежащее к одной с ним группе (регистрационный код 12629269, адрес: Рявала пст. 2, Таллинн, 10145, телефон 666 1701, адрес э-почты info@hypoteeklaen.ee).

3. Подача жалобы

3.1 Клиент вправе подавать жалобу выбранным им способом (например, в письменном виде, по телефону, в конторе Кредитодателя либо посредством социальных сетей, а также любым другим способом, позволяющим воспроизведение).

3.2 Жалобу можно подать в виде э-письма по адресу э-почты info@hypoteeklaen.ee либо позвонив по телефону 666 1701, а также обратиться в контору Кредитодателя или отправить письмо по почте на адрес конторы Кредитодателя.

3.3 В жалобе следует указать имя Клиента, дату подачи жалобы, описать вызвавшую недовольство ситуацию и дать, по возможности, четкое и полное определение причины неудовлетворенности. В случае представления требования Кредитодателю следует приложить аргументированную и, по возможности, подкрепленную документально информацию.

3.4 При подаче жалобы Клиент должен добавить свои контактные данные, чтобы Кредитодатель имел возможность позднее связаться с Клиентом и дать ответ на поданную жалобу. По желанию Клиент может также указать канал общения, по которому он предпочитает получить ответ от Кредитодателя. Возможными каналами общения для получения ответа от Кредитодателя являются э-почта, телефон или почта.

3.5 Если жалоба подается представителем Клиента, то следует представить документы, подтверждающие право на представление Клиента.

3.6 По желанию Клиента представитель Кредитодателя должен помочь Клиенту сформулировать жалобу, предоставив общую инструкцию в части структуры Жалобы и ее корректного оформления.

4. Рассмотрение жалобы

4.1 Жалобы, представленные Клиентом или его представителем, рассматриваются во всех формах, указанных в пункте 3.1 настоящего порядка.

4.2 Кредитодатель с уважением и непредвзято относится к заявителям Жалобы и к поданным Жалобам, в том числе, и к представленным в Жалобах утверждениям.

4.3 В случае Жалоб, связанных с отношениями в сделке, предпосылкой для рассмотрения является идентификация личности заявителя Жалобы.

4.4 При необходимости представитель Кредитодателя вправе обратиться к Клиенту с просьбой о предоставлении дополнительных документов либо сведений, необходимых для разрешения Жалобы.

4.5 Если Жалоба подана по телефону либо в конторе Кредитополучателя в устной форме, то по возможности Жалоба рассматривается незамедлительно.

4.6 В случае Жалобы, требующей более длительного рассмотрения, Кредитодатель дает ответ при первой возможности, но не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней после поступления Жалобы. Если Кредитодатель не имеет возможности ответить на Жалобу Клиента в течение предусмотренного срока, то Клиент уведомляется о дополнительном сроке и причинах продления рассмотрения Жалобы.

4.7 При получении Жалобы Кредитодатель извещает Клиента о поступлении Жалобы, принятии ее к рассмотрению и возможных сроках получения ответа от Кредитополучателя.

4.8 Ответ Кредитодателя предоставляется, как правило, по тому же каналу общения, который использовался для подачи Жалобы, за исключением случаев, когда Клиент высказал пожелание о получении ответа от Кредитодателя по другому каналу общения.

4.9 Если Кредитодатель не удовлетворяет частично или полностью представленные со стороны Клиента требования, то к отправленному Клиенту ответу Кредитодатель добавляет аргументацию в связи с решением.

5. Обращение к другим учреждениям

5.1 В случае если решение, предложенное Кредитодателем, не является акцептируемым для Клиента, либо в результате рассмотрения Жалобы Кредитодатель остается при мнении, отличном от мнения Клиента, и компромисс не достигнут, то Клиент вправе обратиться за получением независимой оценки и/или разрешением спора в комиссию по разрешению споров потребителей Департамента защиты прав потребителей (ул. Пронкси, д.12, Таллинн, 10117, э-почта info@tarbijakaitseamet.ee, телефон 620 1707).

5.2 Клиент вправе представить требование в суд в соответствии с подсудностью (по месту нахождения). В дополнение, Клиент вправе представить Жалобу в связи с деятельностью Кредитодателя в Финансовую инспекцию (Сакала 4, Таллинн 15030, э-почта info@fi.ee).