

## Порядок рассмотрения жалоб клиентов

### 1. Общие положения

- 1.1. Назначение порядка рассмотрения жалоб клиентов (далее – «Порядок») – дать определение жалобы и установить, как клиент может подать жалобу, какие сведения должно содержать связанное с жалобой обращение, в какой срок и каким образом дается ответ на жалобу и какие права имеет клиент в случае, если ответ Кредитодателя для него неприемлем.

### 2. Понятия

- 2.1. Клиент – любое физическое или юридическое лицо, которое использует, использовало или выразило желание воспользоваться оказываемыми Кредитодателем услугами.
- 2.2. Жалоба – в понятии настоящего Порядка устное или письменное выражение неудовлетворенности или разногласие, поданное клиентом Кредитодателю в связи с оказанной им клиенту финансовой услугой или услугой, об оказании которой ходатайствует клиент, с ее условиями или обязательствами клиента или негативный отзыв о качестве оказания услуги. При необходимости Кредитодатель вправе потребовать от подателя жалобы ее перевод на эстонский язык.
- 2.3. Кредитодатель – Hüpoteeklaen AS (регистрационный код: 11663703, адрес: бульвар Рявала, 2, Таллинн, 10145, телефон: 666 1701, эл. почта: [info@hypoteeklaen.ee](mailto:info@hypoteeklaen.ee)) и входящее в одну группу с ним дочернее предприятие Rävalla Laenu OÜ (регистрационный код: 12629269, адрес: бульвар Рявала, 2, Таллинн, 10145, телефон: 666 1701, эл. почта: [info@hypoteeklaen.ee](mailto:info@hypoteeklaen.ee)).
- 2.4. Надзорный орган – учреждение, в которое клиент вправе обратиться для получения дополнительной независимой оценки жалобы или разрешения спора (например, Финансовая инспекция, комитет по потребительским спорам Департамента защиты прав потребителей и технического надзора).

### 3. Подача жалобы

- 3.1. Клиент вправе подать жалобу предпочтительным для него способом (например, письменно, по электронной почте, в представительстве Кредитодателя, посредством социальных сетей или иным способом, допускающим воспроизведение).

- 3.2. Жалобу можно подать по электронной почте [info@hypoteeklaen.ee](mailto:info@hypoteeklaen.ee), путем обращения в представительство Кредитодателя или направления письма по почте по адресу представительства Кредитодателя.
- 3.3. Кредитодатель уведомляет каждое лицо, излагающее жалобу в устном виде, о том, что подача жалобы возможна только в форме, допускающей письменное воспроизведение. Если жалоба подается в форме, допускающей письменное воспроизведение, то ответ на нее составляется с соблюдением того же требования к форме. Кредитодатель регистрирует в реестре жалоб клиентов только указанные в предыдущем предложении жалобы.
- 3.4. В жалобе необходимо указать имя клиента, контактные данные (в том числе адрес электронной почты), дату подачи жалобы, дать общее представление о ситуации, вызвавшей неудовлетворенность, и описать как можно яснее, в чем она выражается. При предъявлении требования Кредитодателю следует приводить аргументированную и по возможности документированную информацию.
- 3.5. Клиенту необходимо также включить в жалобу свои контактные данные, чтобы в дальнейшем Кредитодатель смог с ним связаться и дать ответ на жалобу. При желании клиент может отметить предпочтительный для него канал общения для получения ответа от Кредитодателя. Возможные каналы получения ответа от Кредитодателя – электронная почта, телефон, почта.
- 3.6. Если жалоба подается представителем клиента, необходимо предоставить документы, которые подтверждают право представителя на представление клиента.
- 3.7. По желанию клиента представитель Кредитодателя помогает ему сформулировать жалобу и дает общие указания о структуре жалобы и ее корректном оформлении.

#### **4. Рассмотрение жалобы**

- 4.1. Поданные клиентом или поступившие через его представителя жалобы принимаются во всех формах, упомянутых в пункте 3.1 настоящего Порядка. Жалоба, поданная на странице Кредитодателя в социальной сети, должна содержать данные, приведенные в пункте 3.4.
- 4.2. Кредитодатель относится непредвзято и уважительно к подателю жалобы и к поступившей жалобе, в т. ч. к изложенным в ней утверждениям.
- 4.3. Условием подачи жалоб, касающихся отношений по сделкам с Кредитодателем, является установление личности подателя жалобы.
- 4.4. При необходимости представитель Кредитодателя вправе попросить клиента предоставить вместе с жалобой дополнительные документы или данные, которые необходимы для ее рассмотрения.

- 4.5. Если жалоба подается по телефону или в представительстве Кредитодателя, то ее по возможности необходимо разрешить сразу.
- 4.6. Ответ на жалобу, требующую более длительного рассмотрения, Кредитодатель дает при первой возможности, но не позднее чем в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты поступления жалобы. Если в течение предусмотренного срока Кредитодатель не может дать ответ клиенту, его уведомляют о дополнительном сроке ответа и причинах продления срока рассмотрения.
- 4.7. При получении жалобы Кредитодатель уведомляет клиента о ее получении, приеме к рассмотрению и возможных сроках получения ответа от Кредитодателя.
- 4.8. Ответ Кредитодателя дается клиенту, как правило, посредством того же канала связи, по которому жалоба была подана, за исключением случая, если клиент выразил желание получить ответ Кредитодателя посредством другого канала общения. На жалобы, поступившие на странице Кредитодателя в социальной сети, ответ дается по электронной почте.
- 4.8. Если Кредитодатель не удовлетворяет предъявленные клиентом требования частично или полностью, то в данном клиенту ответе он излагает связанные с его решением аргументы.

## **5. Обращение в надзорные органы**

- 5.1. Если предложенное Кредитором решение не является акцептируемым для Клиента, или в результате разбирательства Кредитор и Клиент остаются каждый при своём мнении, при этом компромисс не достигнут, у Клиента есть право обратиться для получения независимой оценкой и/или решения по спору в комиссию по решению потребительских споров Департамента Защиты прав потребителя и Технического Надзора (Endla 10A, 10122 Tallinn, тел. +372 667 2000, эл. почта [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee)).
- 5.2. Для разрешения спора клиент вправе обратиться со своими требованиями в суд в соответствии с положениями о подсудности.
- 5.3. В дополнение к вышесказанному у Клиента есть право подать жалобу на деятельность Кредитора в Финансовую инспекцию (Endla 4, Tallinn 15030, тел. +372 668 0500, эл. почта [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)).