



## Порядок рассмотрения жалобы клиента

Цель этой процедуры рассмотрения жалоб клиентов состоит в том, чтобы информировать пользователей о форме и содержании, а также о том, какие каналы связи пользователь может использовать, чтобы подать жалобу против действия или бездействия Moneyzen OÜ (далее - MONEYZEN), когда и как пользователь MONEYZEN обрабатывает жалобу и в какие надзорные органы, досудебные разбирательства и суды можно подать жалобу на действия или бездействия MONEYZEN для получения независимой оценки.

В случае дополнительных вопросов обратитесь в службу поддержки клиентов MONEYZEN (телефон: + 372 600 2919; электронная почта: [info@moneyzen.eu](mailto:info@moneyzen.eu)) или в офис (адрес: Maakri 19/1, 10145 Tallinn).

### 1. СПОСОБ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ И К ЖАЛОБАМ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

1.1. Пользователь имеет право подать жалобу в MONEYZEN по форме и каналу связи по своему выбору. Контактная информация MONEYZEN:

телефон: + 372 600 2919;

электронная почта: [info@moneyzen.eu](mailto:info@moneyzen.eu);

Почтовый адрес можно найти на домашней странице [moneyzen.eu](http://moneyzen.eu)

1.2. Пользователь обязан указать при подаче жалобы:

личность и контактные данные заявителя, т. е. имя и фамилия, личный идентификационный код или, при отсутствии такового, дата и место рождения, адрес места жительства, номер телефона и (если имеется) адрес электронной почты;

дата подачи жалобы;

факты, на которых основана жалоба, включая ссылку на договор, на основании которого подана жалоба;

основания для жалобы; и

требование или запрос к MONEYZEN. Кроме того, Клиент обязан предоставить MONEYZEN вместе с жалобой документы, на которые

ссылается жалоба, если они не находятся в свободном доступе для MONEYZEN.

## 2. ПОРЯДОК ЖАЛОБЫ

2.1. После получения жалобы пользователь должен быть проинформирован о принятии жалобы, а также о сроках обработки или отказа в принятии жалобы и причинах. Об отказе в принятии жалобы и о причинах или о принятии поданной в письменном виде жалобе и сроках рассмотрения клиент должен быть уведомлен в письменной форме или в формате, который может быть воспроизведен в письменной форме.

2.2. Устная жалоба должна быть разрешена, по возможности, сразу же устно. Если устная жалоба не может быть немедленно разрешена устно, поскольку требует более глубокого анализа или более тщательного выявления фактов, MONEYZEN имеет право требовать, чтобы жалоба была подана в письменной форме или в формате, который может быть воспроизведен в письменной форме.

2.3. Если жалоба пользователя не соответствует требованиям, изложенным в пункте 1.2 этой процедуры, или если для правильного разрешения жалобы требуется дополнительная информация или документы, MONEYZEN имеет право потребовать от пользователя предоставить недостающие или дополнительные данные или документы.

2.4. MONEYZEN урегулирует жалобу не позднее, чем через 15 дней после ее получения. Если жалоба не может быть разрешена в течение этого периода, MONEYZEN проинформирует пользователя о причинах и новом сроке ответа. Если жалоба подается в письменном виде или в формате, который может быть воспроизведен в письменном виде, MONEYZEN сделает уведомление в письменном виде или в формате, который может быть воспроизведен в письменном виде.

2.5. MONEYZEN отвечает на жалобу в письменной форме или в формате, который может быть воспроизведен в письменной форме, за исключением случая, если жалоба устная и клиент согласен с устным ответом. Если жалоба будет частично или полностью отклонена, MONEYZEN укажет причины в своем письменном ответе.

2.6. После удовлетворения жалобы MONEYZEN незамедлительно восстанавливает нарушенные права Клиента или предлагает Клиенту другое решение.

## 3. НАДЗОРНЫЕ ОРГАНЫ, ДОСУДЕБНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ, СУД

Если в результате жалобы пользователь и MONEYZEN остаются неудовлетворенными или не могут прийти к компромиссу, клиент имеет право обратиться за дальнейшей независимой оценкой или разрешением

спора следующими надзорными органами или досудебными учреждениями (следующий список не является полным). Клиент также имеет право подать иск против MONEYZEN в суд.

**Финансовая инспекция:** почтовый адрес Sakala 4; 15030 Tallinn; контактный телефон: 668 0500; электронная почта: info@fi.ee; веб-сайт: www.fi.ee.

**Департамент Защиты Прав Потребителей и Технического Надзора:** почтовый адрес Endla 10a Tallinn; контактный телефон 620 1707; электронная почта info@ttja.ee; веб-сайт www.ttja.ee. Если заявитель является потребителем, он или она может подать жалобу в комиссию по жалобам потребителей через Департамент Защиты Прав Потребителей и Технического Надзора для защиты своих нарушенных прав или интересов.

**Инспекция по защите данных:** почтовый адрес Tatari 39, Tallinn 10134; контактный телефон 627 4135; электронная почта: info@aki.ee; веб-сайт: www.aki.ee

**Суд** (в соответствии с юрисдикцией): дополнительная информация: www.kohus.ee.