



Порядок рассмотрения жалоб клиентов

Наша цель — предоставлять удобные и простые услуги, которые мы можем постоянно совершенствовать на основании отзывов наших клиентов (пользователей). Поэтому мы просим Вас направлять нам все вопросы, жалобы и предложения, связанные с услугами MONEYZEN, поскольку удовлетворенность клиентов является нашим главным приоритетом.

Наши контакты:

Moneyzen OÜ (регистрационный код 12541882)

Адрес: Pronksi 19, 10124 Tallinn, Estonia

Телефон: +372 600 2919

Электронная почта: info@moneyzen.eu

Веб-сайт и самообслуживание: moneyzen.eu

Принципы рассмотрения жалоб клиентов:

1. Под жалобой клиента понимается выражение неудовлетворенности клиента, связанное с услугой MONEYZEN, качеством обслуживания или техническими решениями, при условии, что жалоба содержит требование клиента и не была урегулирована в рамках первичного обращения в службу поддержки клиентов.
2. Клиент может подать жалобу в любой удобной для него форме (устной, письменной либо в форме, позволяющей письменное воспроизведение). Однако результат и скорость рассмотрения жалобы могут зависеть от возможности идентифицировать клиента на основании предоставленной информации. Поэтому при рассмотрении жалоб мы предпочитаем использовать каналы связи, позволяющие идентифицировать клиента и обеспечивать необходимый уровень защиты персональных данных. Если мы не

можем удостовериться в личности клиента, мы вправе предложить клиенту пройти электронную аутентификацию либо подписать жалобу цифровой подписью.

3. Если жалобу, поданную по телефону, невозможно разрешить незамедлительно (например, если невозможно идентифицировать клиента или обстоятельства жалобы требуют дополнительной проверки), мы предложим оформить жалобу в письменной форме.
4. При подаче жалобы просим убедиться, что она содержит следующую информацию:
 - дату подачи жалобы;
 - имя клиента, личный код или дату рождения, а также контактные данные;
 - суть жалобы или проблемы и её обоснование;
 - фактические обстоятельства жалобы, включая ссылку на договор или сделку, в связи с которыми подается жалоба;
 - четко сформулированное требование или просьбу клиента;
 - иные документы, относящиеся к жалобе, которые ранее не предоставлялись.
5. Если клиент желает получить ответ через определенное средство связи, просим указать предпочтительный канал связи в жалобе, и мы постараемся по возможности учесть это пожелание.
6. Мы рассматриваем жалобу и предоставляем ответ в течение 15 дней. Если в указанный срок невозможно завершить рассмотрение жалобы, мы уведомим клиента о причинах продления срока и сообщим новый срок рассмотрения. Если в ходе рассмотрения выяснится, что жалоба не соответствует установленным требованиям либо для её рассмотрения требуется дополнительная информация от клиента, клиенту предоставляется до 7 дней для дополнения жалобы или предоставления необходимой информации. Если мы откажем в удовлетворении жалобы либо прекратим её дальнейшее рассмотрение, клиенту будет направлено соответствующее обоснование и информация о возможностях дальнейшего обжалования.

Если будет принято решение удовлетворить жалобу полностью или частично, права клиента будут восстановлены без неоправданной задержки либо будет предложено иное приемлемое решение.

Разрешение споров

Наша цель — разрешать возможные разногласия путем мирных переговоров.

Если клиент (потребитель) не согласен с предложенным нами решением или ответом, он вправе обратиться за консультацией в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора (Endla 10a, 10122 Tallinn; телефон +372 620 1707; электронная почта info@ttja.ee; веб-сайт ttja.ee) либо обратиться в действующую при департаменте Комиссию по потребительским спорам. Правила рассмотрения споров доступны на веб-сайте komisjon.ee.

Если внесудебное урегулирование спора не принесет результата, спор подлежит рассмотрению в Харьюском уездном суде (Harju Maakohus), если иное не предусмотрено соглашением с клиентом или применимым законодательством. Данная подсудность применяется также в случае, если после возникновения клиентских отношений клиент переезжает на постоянное место жительства за границу либо если место его жительства или деятельности неизвестно на момент подачи иска. Дополнительная информация доступна на сайте kohus.ee.

Органы надзора

Надзор за деятельностью MONEYZEN осуществляют:

Финансовая инспекция (Finantsinspeksioon)

Sakala 4, 15030 Tallinn, Estonia

Телефон: +372 668 0500

Электронная почта: info@fi.ee

Веб-сайт: fi.ee

Департамент защиты прав потребителей и технического надзора
(Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet)

Endla 10a, 10122 Tallinn, Estonia

Телефон: +372 620 1707

Электронная почта: info@ttja.ee

Веб-сайт: ttja.ee