

Процедура подачи жалоб

Мы стремимся к тому, чтобы наши клиенты были довольны нашими услугами. Однако если это не так и Вы не удовлетворены услугой, запрошенной или полученной Вами, либо ее качеством или условиями оказания, мы хотим знать об этом. Для более эффективного и быстрого рассмотрения Вашей жалобы перед ее подачей просим Вас ознакомиться с приводимой ниже процедурой подачи жалоб.

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ?

Поддержка клиентам компании Bondora оказывается полностью в электронной форме. Это позволяет нам обрабатывать и урегулировать Ваши жалобы быстро и безопасно. Вы можете подать жалобу в Bondora, используя специальную форму в соответствующем разделе «ЧАВО» сайта компании.

КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ СЛЕДУЕТ ПРЕДОСТАВИТЬ В ЖАЛОБЕ?

Для наиболее эффективного рассмотрения Вашей жалобы Вам необходимо предоставить все относящиеся к делу факты. Опишите и объясните основание для жалобы как можно подробнее. Также четко сформулируйте претензию или просьбу, ответ на которую Вы хотите получить.

Приложите к своей жалобе все относящиеся к делу документы, если они отсутствуют у компании Bondora.

Если жалоба подается от Вашего имени представителем, необходимо приложить к ней документ, подтверждающий его полномочия. Этот документ должен быть подписан в цифровом формате.

КАКИМ ОБРАЗОМ КОМПАНИЯ BONDORA ОБРАБАТЫВАЕТ ЖАЛОБЫ?

Компания Bondora относится ко всем клиентам одинаково уважительно и беспристрастно. Мы установим конкретные обстоятельства, приведшие к подаче жалобы, и тщательно проанализируем эту проблему, чтобы разрешить ее наилучшим образом. При необходимости мы попросим Вас предоставить дополнительную информацию или документы, касающиеся данной жалобы.

В случае обоснованности аргументов, изложенных в жалобе, мы быстро исправим все нарушения или предложим Вам другое приемлемое решение. Если же мы не согласимся с Вашей жалобой полностью или частично, то обоснуем наше решение в своем ответе.

КОГДА МОЖНО ОЖИДАТЬ ОТВЕТ?

Мы отправим Вам по электронной почте автоматическое уведомление о получении Вашей жалобы (обычно в течение одного рабочего дня).

Как правило, мы урегулируем жалобы в течение пяти рабочих дней после получения, но иногда на это уходит до 15 дней. В случае невозможности урегулировать Вашу жалобу в течение 15 дней мы проинформируем Вас о причинах задержки и сообщим новую дату, когда Вы можете ожидать наш ответ.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ МНЕ НЕ ПОНРАВИТСЯ ПРЕДЛОЖЕННОЕ РЕШЕНИЕ?

Мы постараемся найти для Вас оптимальное решение. Но если Вам не понравится наше предложение, Вы сможете связаться с нами еще раз и оспорить наше решение.

Если Вам снова не понравится наше решение, Вы сможете защитить свои права, обратившись в следующие организации:

- Управление по защите прав потребителей и техническому надзору (www.ttja.ee , адрес: Endla 10a, Tallinn 10142; электронная почта: info@ttja.ee; телефон: 620 1707);
- Управление по финансовому надзору и разрешению кризисных ситуаций (www.fi.ee , адрес: Sakala 4, 15030 Tallinn; электронная почта: info@fi.ee; телефон: 668 0500);
- Суд (www.kohus.ee , контактная информация зависит от юрисдикции);
- Комитет по урегулированию споров с потребителями (www.komisjon.ee, адрес: Endla 10A, 10142 Tallinn; электронная почта: avaldus@komisjon.ee; телефон: 620 1707).
- Инспекция по защите данных (жалобы, касающиеся персональных данных, www.aki.ee; адрес: Tatari 39, 10134 Tallinn; электронная почта: info@aki.ee; телефон: 627 4135).