

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И СПОРОВ

Мы постоянно заботимся о том, чтобы предлагать своим клиентам финансовые услуги высочайшего качества и обеспечивать спектр услуг и уровень обслуживания, превосходящие ожидания клиентов.

Однако, если вы не довольны каким-либо нашим продуктом, услугой или качеством обслуживания, пожалуйста, просим Вас информировать нас об этом.

Mobilly тщательно анализирует все жалобы и предложения и на основе полученных выводов старается соответственно улучшить услуги и качество обслуживания.

Приглашаем Вас высказать свои отзывы и предложения по телефону 1859 или написать нам на э-почту: info@mobilly.lv

Mobilly принимает письменные жалобы в следующем порядке:

- a) клиент (его представитель) лично подает жалобу в главный офис Mobilly;
- b) отправив письмом – на юридический адрес Mobilly: Dzirnavu iela 91/3, Rīga, LV-1011;
- c) отправив на адрес электронной почты – info@mobilly.lv

Mobilly принимает на рассмотрение жалобы клиентов, которые подписаны:

- a. собственноручной подписью клиента (его представителя) и дополнена печатью (если таковая имеется), если жалоба подается лично Mobilly или посредством почты;
- b. электронной подписью клиента.

При подаче письменной жалобы, в ней необходимо указать:

- a. информацию о подателе жалобы:
 - для физических лиц – имя, фамилия, номер мобильного телефона (идентификатор), персональный код, если такого нет, то дату рождения, адрес места проживания или другой адрес, на который отправить ответ;
 - для юридических лиц – название и регистрационный номер, адрес, должность представителя, имя, фамилия, номер телефона.
- b. желаемый способ получения ответа от Mobilly;
- c. предмет жалобы, суть, обстоятельства, которые подтверждают жалобу и требования;
- d. документы (если такие имеются), которые прикрепить как приложение и которые служат обоснованием жалобы.

Мы оставляем за собой право оставить полученную жалобу без рассмотрения, если вышеперечисленная обязательная информация не будет указана.

Мы проводим идентификацию клиента и его представителей в соответствии с правовыми актами Латвийской Республики и требованиями Mobilly. Клиент обязан подать в Mobilly запрошенную информацию и документы, подтверждающие достоверность предоставленной информации.

Полученные жалобы мы стараемся рассмотреть по возможности быстрее и предоставляем ответ после получения и проверки всех существенных доказательств и информации.

Письменный ответ на жалобу высылается на указанный клиентом адрес и в следующие сроки:

- физическому лицу – не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения жалобы в Mobilly, при соблюдении норм Закона о защите прав потребителей;
- юридическому лицу – не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения жалобы в Mobilly;
- в других случаях – не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения жалобы в Mobilly.

В случае, если Mobilly необходимо дополнительное время для более полного выяснения и расследования фактов и обстоятельств, указанных в жалобе клиента, в результате чего, у Mobilly нет возможности соблюсти вышеуказанные сроки, Mobilly может продлить срок рассмотрения жалобы, сообщив об этом клиенту посредством тех же средств связи (электронная почта, почта), с помощью которых жалоба была получена, если клиент не указал другой удобный для себя способ получения ответа.

Если предоставленный нами ответ не удовлетворяет требование, указанное в Вашей жалобе, Вы вправе обжаловать его в следующих независимых инстанциях:

- в **Центре защиты прав потребителей** в отношении нарушений нормативных актов в сфере защиты прав потребителей, если согласно Закону о защите прав потребителей вы считаетесь потребителем.
- в **Комиссии рынка финансов и капитала**, в компетенцию которой входит рассмотрение жалоб о несоблюдении требований Закона о платежных услугах, поданных пользователями платежных услуг, которые не считаются потребителями в понимании Закона о защите прав потребителей, если причинен или может быть причинен существенный ущерб интересам группы пользователей упомянутых услуг (коллективным интересам).

В установленных законом случаях мы обязаны информировать Комиссию рынка финансов и капитала о полученных жалобах, в т.ч. раскрывать данные о личности подателя жалобы/клиента.

Mobilly