

Правила по обработке жалоб клиентов

Действуют с 13.12.2024

Общие положения

Цель данной инструкции – информировать клиентов о формах и каналах связи для подачи жалоб, необходимых данных, которые должны быть включены в жалобу, сроках ответа на жалобу и канале связи, используемом для ответа. Эти инструкции также содержат информацию об органе, проводящем досудебное разбирательство, юрисдикции и надзорном органе, в который клиент может подать жалобу в связи с деятельностью Luminor.

Клиент: Физическое или юридическое лицо, которому Luminor предоставляет или намеревается предоставить финансовые услуги.

Luminor: Luminor Bank AS (включая все его филиалы, созданные в Эстонии и за ее пределами) и все его дочерние компании, созданные в Эстонии и за ее пределами (включая все филиалы таких дочерних компаний, созданные в Эстонии и за ее пределами).

Жалоба: Заявление о неудовлетворенности услугой, продуктом, консультацией, предоставленной Luminor или партнером Luminor, поданное клиентом непосредственно в Luminor или через соответствующий орган, указывающее на то, что действия Luminor, включая действия в качестве посредника (например, страхового посредника), нарушили права или законные интересы клиента. Жалобу можно подать через все каналы, где доступен Luminor, в устной или письменной форме.

По вопросам, касающимся данных инструкций и особенностей написания или подачи жалобы, пожалуйста, свяжитесь с Luminor по телефону [+371 67 17 1880](tel:+37167171880), написав на электронную почту info@luminor.lv или обратившись в любой [филиал Luminor](#).

1. Подача и прием жалоб

1.1. Клиенты могут подать жалобу в устной или письменной форме и через каналы, где доступен Luminor (интернет-банк, веб-сайт, веб-чат, электронная почта, почта, телефон, Facebook и т. д.).

1.2. Если клиент подает жалобу устно в незаписанном звонке, Luminor может попросить клиента подать жалобу в письменной форме.

1.3. Клиент должен предоставить все относящиеся к жалобе факты. Мы рекомендуем использовать [форму жалоб и отзывов](#), которая охватывает все необходимые детали, такие как:

(1) Полное имя и фамилия. Если клиент представляет компанию, то также название компании.

(2) Идентификационный номер или дата рождения. Если клиент представляет компанию, то регистрационный номер компании.

(3) Контактные данные.

(4) Описание проблемы и ожидаемый результат или решение от Luminor.

(5) Предпочтительный метод связи для получения ответа.

1.4. Luminor откажется от дальнейших действий по жалобе и уведомит об этом клиента, если:

(1) Жалоба содержит недостаточную или неточную информацию и/или не соответствует требованиям, указанным в пункте 1.3, и у Luminor нет достаточной информации для обработки жалобы. В этих случаях клиенту предлагается предоставить дополнительную информацию.

(2) Жалоба оскорбительна или унижает человеческое достоинство (например, используется нецензурная лексика и т. д.).

2. Обработка жалоб

2.1. Luminor уведомит клиента о принятии и сроках решения жалобы после получения жалобы.

2.2. В случае, если клиент не идентифицирован или анонимен, Luminor уведомит клиента о том, что ответ будет предоставлен после завершения процесса идентификации клиента.

2.3. Если Luminor потребуются дополнительная информация от клиента или больше времени на обработку, Luminor дополнительно свяжется с клиентом.

2.4. Обработка жалоб (включая жалобы, связанные с областью страхования) для клиентов бесплатна.

3. Ответ на жалобу

3.1. Luminor тщательно рассмотрит изучит жалобу и предоставит ответ как можно скорее, но не позднее чем через 15 календарных дней с даты подачи. Если обработка жалобы займет более 15 календарных дней, Luminor свяжется с клиентом в письменной форме (по электронной почте) или по записанному телефонному звонку, чтобы проинформировать клиента о статусе рассмотрения жалобы, объяснить причину задержки и предоставить новый срок.

3.2. Luminor перенаправит жалобу, связанную со страховыми продуктами или услугами страхового посредничества, в соответствующую страховую компанию в течение одного рабочего дня. Luminor уведомит об этом клиента.

3.3. Luminor предоставит ответ на жалобу через канал, указанный клиентом при подаче жалобы. Если предпочтительный канал не указан, ответ будет предоставлен через тот же канал, через который была подана жалоба, если это возможно, или в письменной форме через интернет-банк, электронную почту или обычную почту.

3.4. Luminor ответит клиенту, объяснив свою четкую позицию по удовлетворению, частичному удовлетворению или отклонению жалобы; обосновав решения и информацию о внесудебном разрешении споров или других способах обжалования, включая контактные данные такого органа,

чтобы защитить права клиента после принятия решения о том, что жалоба не обоснована или обоснована только частично.

3.5. Если клиент не согласен с полученным ответом и имеет аргументы или дополнительную важную информацию, которая не была предоставлена или оценена, предлагаем связаться с Luminor снова.

4. Надзорные органы, органы досудебного разбирательства, суд

4.1. Если клиент не удовлетворен решением, он может обжаловать предоставленный ответ во внешних органах разрешения споров, таких как финансовый надзорный орган или другое учреждение, или подать гражданский иск в соответствии с применимыми местными нормативными требованиями (если это применимо):

(1) Омбудсмену Латвийской Ассоциации финансовой индустрии, веб-страница financelatvia.eu/ombuds или

(2) В Комиссию по разрешению потребительских споров, расположенную по адресу: ул. Бривибас 55, Рига LV-1010, веб-страница ptac.gov.lv, или

(3) В Центр защиты прав потребителей, расположенный по адресу: ул. Бривибас 55, Рига LV-1010, веб-страница ptac.gov.lv, или

(4) В Банк Латвии, расположенный по адресу: ул. К. Валдемара 2А, Рига, LV-1050, электронная почта: info@bank.lv, веб-страница: bank.lv.