

ПРАВИЛА ПРОЦЕДУРЫ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ В MEEST TRANSFER SP. z o.o.

§ 1.

Общие положения

1. **Правила процедуры рассмотрения жалоб в компании Meest Transfer Ltd.** основаны на:
 - a. Закон от 19 августа 2011 года о платежных услугах;
 - b. Закон от 5 августа 2015 года о рассмотрении жалоб субъектов финансового рынка, Финансовом омбудсмене и Фонде финансового образования
2. Если у вас есть опасения по поводу несоответствия Услуг, продуктов или других сфер деятельности компании Meest Transfer Sp. z o.o., вы имеете право бесплатно подать жалобу.
3. В отсутствие объяснения используемой терминологии применяются определения, содержащиеся в Условиях предоставления услуг, доступных на сайте <https://meestpay.com/pl/>.

§ 2.

Место и форма подачи жалобы

1. Можно подать жалобу:
 - a. лично - в зарегистрированном офисе Компании, в письменной или устной форме для протокола;
 - b. по телефону, по номеру телефона, указанному на сайте <https://meestpay.com/pl/kontakty/> после проверки личности клиента;
 - c. письмом, почтой или курьером - направив его по адресу юридического адреса Компании, указанному на сайте <https://meestpay.com/pl/kontakty/>;
 - d. в электронной форме, через Веб-сайт, используя электронную форму, доступную на Веб-сайте, или по следующему адресу: claims@meestpay.com.
2. Клиент может подать Жалобу адвокатом с предоставленной доверенностью в обычной письменной форме, если нет особых обстоятельств, указывающих на необходимость иной формы, и Клиент был проинформирован об этом при заключении Договора.
3. Для того чтобы Компания провела расследование и ответила на жалобу как можно быстрее, рекомендуется, чтобы жалоба была подана Клиентом как можно скорее после того, как Клиенту стало известно об обстоятельствах, вызвавших его беспокойство.

§ 3.

Содержание жалоб и порядок их рассмотрения

1. Жалоба должна содержать как минимум:
 - a. данные, позволяющие идентифицировать клиента;
 - b. подробное описание обстоятельств, к которым относится жалоба;
 - c. укажите запрос и
 - d. адрес Клиента, на который должен быть направлен ответ на жалобу;

- е. другие сведения и документы, которые, по мнению заказчика, обосновывают запрос.
2. Если, исходя из содержания жалобы, Компания не может определить ее предмет (включая просьбу Клиента) или другие данные, необходимые для рассмотрения жалобы, Компания незамедлительно потребует от Клиента предоставить объяснения или дополнительную информацию, необходимую для определения ее предмета, или другие данные, необходимые для справедливого рассмотрения жалобы Компанией.

§ 4.

Подтверждение получения жалобы

1. Компания должна подтвердить получение Жалобы (если Жалоба подана не почтой или курьером), указав дату получения, в порядке, описанном ниже:
 - а. путем предоставления копии поданной Жалобы с датой принятия и подписью сотрудника Компании, принявшего Жалобу, - в случае Жалобы, поданной лично;
 - б. зачитывает Клиенту содержание и номер Жалобы - в случае Жалоб, поданных по телефону. Компания оставляет за собой право записывать телефонные разговоры, ведущиеся с Клиентом в связи с принятием Жалобы. Компания обязана информировать Клиента о записи телефонных переговоров каждый раз перед началом телефонного разговора;
 - с. путем отправки автоматической обратной связи в случае Жалоб, поданных в электронном виде.
2. Если жалоба подается по почте или курьером, датой получения жалобы Компанией считается дата доставки.
3. Процесс рассмотрения жалобы начинается сразу же после ее получения.

§ 5.

Срок рассмотрения жалоб

1. Компания должна ответить на Жалобу в течение не более пятнадцати (15) рабочих дней с момента получения Жалобы.
2. В особо сложных случаях, которые делают невозможным рассмотрение Жалобы и предоставление ответа в срок, указанный в пункте 1 выше, Компания по истечении 15 Рабочих дней информирует Клиента о задержке, объясняет причину задержки и указывает обстоятельства, которые необходимо установить для рассмотрения дела, и определяет предполагаемый срок рассмотрения Жалобы и предоставления ответа, но не более 35 Рабочих дней с даты получения Жалобы.
3. Для соблюдения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 выше, достаточно отправить ответ до их истечения, а в случае, если ответ представлен в письменном виде по почте, достаточно отправить его в почтовое отделение назначенного оператора по смыслу Закона от 23 ноября 2012 года. - Почтовое право.
4. В случае несоблюдения сроков, указанных в пункте 1 или 2 выше, жалоба считается рассмотренной в соответствии с пожеланиями Клиента.

§ 6.

Способ уведомления о рассмотрении жалобы

1. Компания должна ответить на жалобу на бумаге или, по согласованию с Клиентом, на другом носителе информации.

§ 7.

Содержание ответа на жалобу

1. Ответ на жалобу будет в первую очередь включать в себя:
 - a. исчерпывающее фактическое и юридическое обоснование, включая заявленную проблему, за исключением случаев, когда жалоба была рассмотрена в соответствии с пожеланиями Клиента;
 - b. исчерпывающую информацию о позиции Компании в отношении выдвинутых возражений, включая ссылку на соответствующие выдержки из Условий предоставления услуг MeestPay, размещенных на сайте <https://meestpay.com/pl/> Условий предоставления услуг по осуществлению денежных переводов через MeestPay, размещенных на сайте <https://meestpay.com/pl/>.
 - c. установить срок выполнения претензии, изложенной в жалобе, рассмотренной в соответствии с пожеланиями Клиента, который не должен превышать 30 дней с даты составления ответа;
 - d. личность заказчика и имя отвечающего лица с указанием его/ее официальной должности.
2. Если в удовлетворении жалобы отказано полностью или частично, ответ на жалобу будет дополнительно содержать указание на возможность:
 - a. обжаловать позицию, изложенную в ответе, непосредственно в компании в том порядке, в котором был дан ответ на жалобу.
 - b. обратиться к финансовому омбудсмену для пересмотра дела или использовать другие формы внесудебного разрешения споров.
 - c. подать иск в суд, которому подсудно дело, если возможности внесудебного урегулирования исчерпаны, с указанием организации, к которой следует предъявить иск, и суда, которому подсудно дело.
3. Если какие-либо данные или информация, указанные в жалобе, нуждаются в дополнении, Компания запросит дополнение в указанном объеме до рассмотрения жалобы.
4. Клиент, подавший жалобу, обязан предоставить Компании объяснения и помощь в вопросах, связанных с поданной жалобой, за исключением случаев, когда предоставление таких объяснений и помощи противоречит действующему законодательству.
5. Компания не будет рассматривать жалобы, не содержащие данных, позволяющих идентифицировать клиента.

§ 8.

Обжалование ответа на жалобу

1. Клиент имеет право обжаловать позицию Компании, выраженную в ответе на жалобу, в течение 14 (четырнадцати) дней с момента получения ответа. При обжаловании применяется раздел 5 Правил.
2. Клиент может подать иск в компетентный суд общей юрисдикции в соответствии с положениями Гражданского процессуального кодекса. Суд, компетентный разрешать споры, связанные с исполнением Договора, определяется в соответствии с действующими положениями о подсудности дел судам, включая Закон от 17 ноября 1964 года - Гражданский процессуальный кодекс.
3. Клиент имеет право обратиться к финансовому омбудсмену для рассмотрения дела или запросить внесудебное разрешение спора у финансового омбудсмена (адрес веб-сайта финансового

омбудсмена: www.rf.gov.pl), в соответствии с Законом от 5 августа 2015 года о рассмотрении жалоб поставщиками финансовых услуг и финансовым омбудсменом.

4. Споры, вытекающие из настоящего Соглашения, по желанию Клиента могут быть также разрешены в Третейском суде при Комиссии по финансовому надзору (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF).
5. Клиент может использовать платформу ODR (европейская онлайн-платформа для разрешения споров между потребителями и предприятиями, доступна по адресу <http://ec.europa.eu/consumers/odr>) для разрешения спора в связи с Договором. Платформа ODR позволяет направить жалобу Клиента уполномоченному лицу (ответственному за внесудебное разрешение споров).
6. Подробная информация о процедуре мирового урегулирования споров также доступна на сайте <http://www.polubowne.uokik.pl/>.
7. Компания находится под надзором Комиссии по финансовому надзору. Клиент может подать жалобу в Комиссию по финансовому надзору на компанию, если ее действия нарушают закон. Это право также распространяется на лиц, которым было отказано в выплате пособий.

§ 9.

Заключительные положения

1. Клиент имеет право потребовать, чтобы Условия и положения были предоставлены ему бесплатно, указанным им способом.
2. Клиент может подать жалобу в Комиссию по финансовому надзору (https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sposob_przyjmowania_informacji_nieprawidlowosci) на действия Компании, если такие действия нарушают положения закона. Вышеуказанное право также имеют физические, юридические лица и организационные единицы, не являющиеся юридическими лицами, наделенные правоспособностью в соответствии с законом, которым было отказано в предоставлении платежных услуг.
3. Положения Регламента также применяются *mutatis mutandis* в случае обращения клиента Компании, указанного в статье 2(1)(d) Закона от 5 августа 2015 года о рассмотрении жалоб субъектами финансового рынка и Финансовым омбудсменом, который не является пользователем, указанным в статье 2(34) Закона, или обращения в Компанию с заявлением, в котором высказывается возражение в отношении услуг, предоставляемых Компанией, кроме платежных услуг