

Утверждены в 1-й редакции  
(в силе с 14.10.2022)



Разработаны и утверждены правлением  
14 октября 2022 года  
(протокол заседания правления № 2/2022)

# ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) КЛИЕНТОВ

## Содержание

<b>1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА</b> .....	2
1.1. Используемая в Правилах терминология .....	2
1.2. Права и обязанности Клиента.....	2
1.3. Права и обязанности FLEXIDEA.....	3
<b>2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)</b> .....	3
<b>3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)</b> .....	3
<b>4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА</b> .....	4

## 1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

Правила рассмотрения жалоб (претензий) клиентов SIA "FLEXIDEA" (далее в тексте – Общество или FLEXIDEA) разработаны в соответствии с требованиями законодательных актов Латвийской Республики, а также с соблюдением существующих на финансовом рынке лучших практик. Данные правила устанавливают порядок подачи и рассмотрения клиентами жалоб (претензий) на предоставляемые FLEXIDEA услуги.

### 1.1. Используемая в Правилах терминология

- 1.1.1. **Клиент** – юридическое лицо, которому FLEXIDEA оказывает услуги;
- 1.1.2. **Портал** – место обслуживания Клиента, которое находится на сайте [www.flexidea.eu](http://www.flexidea.eu)
- 1.1.3. **Договоры** – Пользовательское соглашение, Договор о сотрудничестве и Договоры финансирования инвойса, которые заключены между FLEXIDEA и Клиентом;
- 1.1.4. **Общие правила** – Общие правила в действующей редакции, которые размещены на Портале;
- 1.1.5. **Регистр жалоб** – регистр, в котором регистрируются все жалобы (претензии), которые получены на прямую от Клиента как лично, так и по почте, по электронной почте или посредством других электронных средств связи.

Другие используемые в настоящих Правилах термины имеют значение как указано в Общих правилах.

### 1.2. Права и обязанности Клиента

- 1.2.1. Любой Клиент вправе обратиться к FLEXIDEA с письменной жалобой (претензией):
  - ♦ о несоблюдении со стороны FLEXIDEA требований законодательных актов, Договоров и/или Общих правил;
  - ♦ о работе Портала или связанной с его работой ошибкой и/или повреждением, в том числе если это связано с идентификацией клиента, электронной подписью, паролем, Именем пользователя и/или другой некорректной работой Портала;
  - ♦ об оказанных FLEXIDEA услугах, если жалоба связана с Договорами, их исполнением или прекращением, в том числе связана с размером рассчитанной комиссии и/или рассчитанных процентов за просрочку, со ставкой аванса и рассчитанным резервом, связана с порядком расчетов, с обязанностью выкупа, ответственностью и т.д.;
  - ♦ о нарушении правил конфиденциальности и/или обработки данных и/или политики защиты данных;
  - ♦ по любой другой причине, которая связана с услугами FLEXIDEA, в том числе связана с неэтичным поведением сотрудников FLEXIDEA.
- 1.2.2. Клиент, который обратился в FLEXIDEA с жалобой (претензией), вправе на ее рассмотрение и получение ответа в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 1.2.3. Клиент вправе в любой момент рассмотрения спора письменно отозвать свою жалобу (претензию).
- 1.2.4. В процессе рассмотрения спора Клиент вправе использовать третью сторону как своего представителя, предоставив FLEXIDEA документы, которые подтверждают полномочия этой третьей стороны представлять интересы Клиента.
- 1.2.5. Клиент вправе передать рассмотрение спора в государственные учреждения, в суд или в третейский суд в общем порядке согласно условиям заключенных между Клиентом и FLEXIDEA Договоров, перед этим не подавая жалобу (претензию) на рассмотрение FLEXIDEA в предусмотренном настоящими Правилами порядке.
- 1.2.6. Клиент вправе подать FLEXIDEA жалобу (претензию) на латышском, английском или русском языке. Жалоба (претензия) будет рассмотрена и FLEXIDEA предоставит Клиенту письменный ответ на языке, на котором была подана жалоба (претензия).

1.2.7. Клиент обязан по запросу FLEXIDEA предоставить любую дополнительную информацию или документы о фактах и обстоятельствах, изложенных в жалобе (претензии).

### 1.3. Права и обязанности FLEXIDEA

1.3.1. FLEXIDEA обязано принять жалобу (претензию) Клиента, рассмотреть ее в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами, принять соответствующее решение и подготовить ответ Клиенту.

1.3.2. Если Клиент подал жалобу (претензию) с соблюдением требований настоящих Правил, то FLEXIDEA не вправе отказать предоставить письменный ответ на полученную жалобу (претензию).

1.3.3. Рассмотрение жалоб (претензий) Клиентов FLEXIDEA осуществляет бесплатно.

1.3.4. Жалобы (претензии) Клиентов рассматривает назначенная решением правления Комиссия по рассмотрению жалоб, которая состоит из двух сотрудников FLEXIDEA (далее в тексте – Комиссия).

1.3.5. Рассматривая жалобу (претензию) FLEXIDEA вправе запросить у Клиента любую дополнительную информацию или документы о фактах и обстоятельствах, изложенных в жалобе (претензии).

## 2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)

2.1. Клиент оформляет свою жалобу (претензию) в письменном виде и подает ее в офис FLEXIDEA по адресу Rīgā, Bauskas ielā 58a-320 (лично или посредством почтовых услуг) или подписанную электронной подписью на адрес электронной почты: [info@flexidea.eu](mailto:info@flexidea.eu).

2.2. FLEXIDEA принимает и рассматривает жалобу (претензию) в установленном настоящими Правилами порядке:

2.2.1. если ее подал Клиент;

2.2.2. если она не затрагивает решения FLEXIDEA, которые связаны с утверждением, отменой или изменениями лимитов финансирования, со ставками комиссии и/или процентов за просрочку и/или аванса и их обоснованностью и другими похожими решениями;

2.2.3. если Клиент ранее не подавал жалобу (претензию) по этому же поводу.

2.3. В претензии (жалобе) необходимо указать:

2.3.1. название, регистрационный номер, юридический адрес Клиента и адрес, на который он желает получить ответ от FLEXIDEA;

2.3.2. контактные данные подающего жалобу (претензию) – номер телефона;

2.3.3. время составления жалобы (претензии) – как минимум дату;

2.3.4. суть жалобы (претензии);

2.3.5. обстоятельства, на основании которых податель жалобы (претензии) обосновывает свою жалобу (претензию);

2.3.6. требования к FLEXIDEA;

2.3.7. список приложенных к жалобе (претензии) документов.

2.4. Жалобы (претензии) подписывает обладающий правом подписи представитель Клиента.

2.5. К жалобе (претензии) необходимо приложить документы, которые обосновывают жалобу (претензию).

2.6. Если Комиссия после подачи жалобы (претензии) констатирует, что поданная жалоба (претензия) не отвечает требованиям пунктов 2.2., 2.3. и 2.4. настоящих Правил, то Комиссия принимает решение оставить данную жалобу (претензию) без рассмотрения, о чем письменно извещает Клиента в течение 5 (пяти) дней с момента принятия такого решения.

## 3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)

3.1. Полученную от Клиенту жалобу (претензию) FLEXIDEA регистрирует в Регистре жалоб.

3.2. Если жалоба (претензия) соответствует требованиям настоящих правил, то Комиссия ее рассматривает.

- 3.3. Комиссия рассматривает жалобу (претензию) Клиента в течение 15 (пятнадцати) дней с момента её получения и письменно отвечает Клиенту.
- 3.4. Если Комиссия при рассмотрении жалобы (претензии) Клиента констатирует обстоятельства, из-за которых невозможно соблюсти установленный пунктом 3.3 срок (необходима дополнительная проверка или необходимо получить дополнительные сведения, или по другим объективным причинам), то Комиссия принимает решение о продлении срока проверки до 30 (тридцати) дней с момента получения жалобы (претензии) и письменно сообщает об этом Клиенту.
- 3.5. Рассматривая жалобу (претензию), Комиссия вправе запросить у Клиента любую дополнительную информацию или документы о фактах и обстоятельствах, изложенных в жалобе (претензии). Клиент вправе предоставить любые пояснения и документы, а также выразить свое мнение и аргументировать свою позицию о предмете спора.
- 3.6. Во время проверки Комиссия вправе запросить письменные пояснения и необходимые документы у любого сотрудника FLEXIDEA и у других связанных со спором лиц. Во время рассмотрения спора у упомянутых лиц есть право предоставить Комиссии любые пояснения и документы, а также выразить свое мнение и аргументировать свою позицию о предмете спора.
- 3.7. Комиссия рассматривает спор с соблюдением требований законодательных актов, установленного в них регулирования, а также на основании принципов уважения, честности и справедливости.
- 3.8. После рассмотрения спора Комиссия принимает решение и о принятом решении сообщает Клиенту, предоставив ему письменный мотивированный ответ. Ответ отсылается на указанный в жалобе (претензии) адрес Клиента (если Клиент согласился на электронный обмен информацией, то на указанный в жалобе (претензии) адрес электронной почты).
- 3.9. Если в процессе рассмотрения жалобы (претензии) Комиссия констатирует, что она полностью или даже частично обоснована, то FLEXIDEA осуществляет действия по предотвращению констатированных нарушений и частично или полностью удовлетворяет требования Клиента.

#### **4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА**

- 4.1. Правила рассмотрения жалоб (претензий) Клиентов публично доступны на Портале.
- 4.2. Клиент вправе передать рассмотрение спора в государственные учреждения, в суд или в третейский суд в общем порядке согласно условиям заключенных между Клиентом и FLEXIDEA Договоров.
- 4.3. Жалобы (претензии) Клиентов и связанные с их рассмотрением документы, а также ответ(-ы) FLEXIDEA должны храниться не менее 3 (трех) лет с момента последнего предоставленного Клиенту ответа.