



BILDERLINGS

**ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
BILDERLINGS PAY LIMITED**

Версия 2
6 сентября 2019

1. ВВЕДЕНИЕ

BILDERLINGS PAY LIMITED – Общество, зарегистрированное Регистрационной палатой Соединённого Королевства, регистрационный номер: 09908958, юридический адрес: 66 Prescot Street, London, E1 8NN.

Деятельность BILDERLINGS PAY LIMITED регулируется Управлением финансового надзора (FCA); № фирмы: 900637, статус Зарегистрированного учреждения электронных денег (EMI); общество оказывает платёжные услуги и услуги электронных денег клиентам - физическим и юридическим лицам. Согласно регулированию, мы обязаны соблюдать эффективные и прозрачные процедуры, обеспечивающие оперативную работу с жалобами об услугах, которые мы оказываем клиентам.

Настоящая Политика описывает порядок рассмотрения жалоб, которые мы получаем, и обеспечивает соответствие требованиям регулятора.

2. КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Если вы являетесь клиентом BILDERLINGS PAY LIMITED, мы рекомендуем вам связаться с аккаунт-менеджером, позвонив ему/ей по телефону или отправив электронное письмо, чтобы решить возникшую проблему.

Если решение проблемы совместно с аккаунт-менеджером не удалось, а также в том случае, если жалоба касается вашего аккаунт-менеджера, пожалуйста, напишите нам электронное письмо по адресу complaints@bilderlings.com, и наш ответственный сотрудник по рассмотрению жалоб свяжется с вами напрямую.

3. ПРИНЯТИЕ ЖАЛОБЫ К РАССМОТРЕНИЮ

Ваша жалоба будет зарегистрирована в нашей системе и передана члену команды BILDERLINGS PAY LIMITED, который займётся рассмотрением вашего вопроса.

Вы можете быть уверены в том, что сотрудник, работающий над жалобой, является опытным членом нашей команды и, в соответствующих случаях, никак не связан с вопросом, из-за которого у вас возникла жалоба. Он имеет право в полном объёме рассмотреть вашу жалобу либо передать её сотруднику, имеющему такие полномочия.

4. ЭТАПЫ РАССМОТРЕНИЯ ВАШЕЙ ЖАЛОБЫ

Шаг 1 – Назначенный вам сотрудник подтвердит получение жалобы по почте или э-почте в течение **5 рабочих дней**.

Шаг 2 – Мы проведём тщательное расследование вашей жалобы и предоставим вам ответ или пояснения.

Шаг 3 – Если полученный ответ вас не устраивает, просим вас уточнить жалобу – в частности, если мы не учли какие-либо обстоятельства, которые вы считаете важными в данной связи.

Шаг 4 – BILDERLINGS PAY LIMITED предоставит вам окончательный ответ на поданную ранее жалобу, подтвердив наше заключение о вашей жалобе и охарактеризовав наши выводы.

Шаг 5 – Если вас не устраивает окончательный ответ, вы можете передать жалобу Службе омбудсменов финансового рынка.

5. СВЯЗАННЫЕ ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

Мы рассмотрим вашу жалобу и предоставим заключение в течение **15 рабочих дней** с момента получения жалобы.

В отдельных случаях, когда мы не можем предоставить вам окончательный ответ в указанный срок, мы свяжемся с вами, чтобы указать причины, а также сообщить вам ожидаемый срок предоставления ответа на жалобу по существу.

В любом случае мы предоставим окончательный ответ на жалобу в течение **35 рабочих дней** после получения.

6. ЕСЛИ ВАС НЕ УСТРАИВАЕТ НАШ ОТВЕТ

Если полученное заключение вас не устраивает, вы имеете право передать жалобу Службе омбудсменов финансового рынка (FOS). Данная услуга является бесплатной, однако вам следует учитывать следующие условия:

1. Вы обязаны связаться с FOS в течение **6 месяцев** после даты нашего заключения. По истечении данного срока, FOS не имеет права рассматривать вашу жалобу без наличия исключительных обстоятельств.
2. FOS рассматривает только те жалобы, которые поданы правомочными лицами: физическими лицами; микропредприятиями (компаниями, трудоустраивающими до 10 человек и/или имеющими годовой баланс в размере до 2 млн. EUR); благотворительными организациями (годовые доходы которых не превышают 1 млн. £); и коммерческими предприятиями, которые считаются малыми в момент подачи жалобы Bilderlings (годовой оборот менее 6,5 млн. £, и (i) менее 50 сотрудников; или (ii) стоимость баланса менее 5 млн. £).
3. FOS рассматривает только такие жалобы, которые касаются регулируемых продуктов и услуг. Чтобы связаться со Службой омбудсменов финансового рынка, лицо, подающее жалобу, может написать письмо, отправить электронное письмо, либо описать ситуацию по телефону:

Financial Ombudsman Service (Служба омбудсменов финансового рынка)

Exchange Tower

London

E14 9SR

Тел.: 08000234567

Сайт: www.financial-ombudsman.org.uk

7. РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ

Наш регулятор FCA обязывает нас хранить запись о каждой полученной жалобе, а также о действиях по её рассмотрению. Мы сохраняем такие регистрационные записи не менее **3 лет** после даты получения жалобы.