

Порядок рассмотрения жалоб

Содержание

1. Введение.....	1
2. Толкование терминов.....	1
3. Жалобы, подлежащие рассмотрению.....	1
4. Определение жалоб.....	2
5. Порядок.....	2
6. Результаты расследования.....	3
7. Контакты.....	3
8. Неурегулированные жалобы.....	3
9. Финансовый омбудсмен.....	4
10. Дополнительная информация.....	4

1. Введение

- Sibilla Solutions Ltd (в дальнейшем именуемая “Sibilla” или «Компания» или «Организация») является Организацией, эмитирующей электронные деньги (EMI), которая ведет операции на платформе ProFee.
- Sibilla зарегистрирована в Республике Кипр (Регистрационный номер: HE 348581) в Департаменте Регистратора компаний и Конкурсного управляющего.
- Sibilla уполномочивается и регулируется Центральным банком Кипра (“СВС”) (Лицензия №115.1.3.16/2018) и производит операции в соответствии с Законом об электронных деньгах от 2012 года («Закон») и Директивой 2009/110/ЕС Европейского парламента и Совета европейского союза об учреждении, ведении и пруденциальном надзоре за коммерческой деятельностью организаций, эмитирующих электронные деньги.

2. Толкование терминов

- Если не предусмотрено иное, термины, используемые в Порядке рассмотрения жалоб, имеют конкретные значения, а также могут использоваться, в зависимости от конкретного случая, как в единственном, так и во множественном числе.
 - Термин «Клиент Sibilla» («Клиент») имеет такое же значение, которое термин «Клиент» имеет в Клиентских соглашениях Компании в действующей на соответствующий момент редакции.

3. Жалобы, подлежащие рассмотрению

- Порядок рассмотрения жалоб («Порядок») устанавливает процедуры, которым следует Компания при рассмотрении жалоб, полученных от Клиентов.
- Sibilla стремится реагировать на требования своих Клиентов добросовестно и с высоким уровнем обслуживания. Если вы желаете, то можете передать нам свои жалобы и предложения в соответствии с положениями Европейской службы банковского надзора



(EBA) и Заключительного доклада Объединенного комитета Европейского управления по надзору за рынком ценных бумаг (ESMA) «Рекомендации по рассмотрению жалоб в секторе ценных бумаг и электронных денег» («Рекомендации»).

4. Определение жалоб

- Жалобщик определяется, как любое лицо, физическое или юридическое, имеющее право подавать жалобу на Компанию, и которое уже подало жалобу.
- Жалоба определяется, как любое устное или письменное выражение неудовлетворения (полученное письмом, факсом, электронным письмом и другими электронными средствами), обоснованное или необоснованное, клиента или потенциального клиента (или от их имени) в отношении предоставления или непредоставления услуг (как определено в Параграфе 15 Закона), которое утверждает, что жалобщик понес (или может понести) финансовые потери существенный ущерб или неудобства.
- Нетривиальные жалобы включают жалобы, в которых содержатся обвинения в нарушении закона или постановления, нерадивое отношение к своим обязанностям, серьезные нарушения обязательств, конфликт интересов или утечка конфиденциальной или ценовой закрытой информации.
- Жалоба должна включать:
 - Ф.И.О. Клиента;
 - Номер счета электронного кошелька Клиента;
 - Номера нарушенных сделок (в соответствующих случаях);
 - Дата и время возникновения проблемы; и
 - Описание проблемы.
- Жалоба не должна включать оскорбительные выражения в адрес Sibilla или сотрудника Компании;
- Sibilla может, по своему усмотрению, отказаться от рассмотрения жалобы в случае невыполнения требований, содержащихся в этом разделе.

5. Порядок

- Все жалобы должны быть в письменной форме и адресованы, в первую очередь, в Отдел поддержки клиентов. Если Клиент получает ответ от Отдела клиентской поддержки, но полагает, что необходимо и далее настаивать на принятии решения по жалобе, Клиент может требовать от Отдела клиентской поддержки передать жалобу на рассмотрение в Отдел по контролю соблюдения нормативных требований или непосредственно обратиться в Отдел по контролю соблюдения нормативных требований, который должен независимо и беспристрастно расследовать обстоятельства, связанные с жалобой.
- Отдел клиентской поддержки и Отдел по контролю соблюдения нормативных требований должны, если это требуется, тщательно рассматривать любые жалобы (принимая во внимание всю информацию, содержащуюся в бухгалтерских книгах и отчетности Организации, включая, в том числе, учетные записи по электронному кошельку Клиента), и добиваться справедливого конечного результата.
- Отдел клиентской поддержки и Отдел по контролю соблюдения нормативных требований должны:



- Направить первоначальный ответ Клиенту в течение десяти (10) рабочих дней после получения жалобы. Если требуется более длительное время для рассмотрения вашей жалобы, Отдел клиентской поддержки подтверждает получение вашей жалобы в течение указанного времени и отвечает на нее в течение одного месяца с даты получения жалобы.
- Принимать решение по жалобам в возможно короткий срок; и
- Информировать Клиента соответственно.
- Все жалобы должны рассматриваться в конфиденциальном порядке.

6. Результаты расследования

Компания проинформирует заявителя/Клиента о результатах расследования одновременно с предложением конкретных мер по урегулированию спора. Предпринимаемые действия могут включать, среди прочего, простое, но искреннее извинение (если не был причинен материальный ущерб), устранение причины проблемы и предложение Клиенту компенсации или любое сочетание вышеперечисленного. Компания также должна предоставить обоснование и подробные основания для такого обоснования в отношении отклоненной жалобы.

7. Контакты

- Отдел клиентской поддержки
 - E-mail: help@profee.com
 - Skype: info@profee.com
 - Fax: +357 22 026 523
- Отдел по контролю соблюдения нормативных требований
 - E-mail: complaints@profee.com

8. Неурегулированные жалобы

Если Компания посчитает, что жалоба не обоснована, Клиент получит уведомление о результатах и инструкцию о возможности дальнейшего обжалования действий Компании вне пределов внутренних механизмов и процедур разбирательства самой Компании. Таким образом, заявитель может направить жалобу, если ответ Компании не является удовлетворительным для Клиента, в любой из существующих органов по урегулированию споров («ОУС»). Ниже вы можете найти контактные данные соответствующих органов:

- Финансовый Омбудсмен Республики Кипр:

Адрес: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia

Телефон: +357 22848900

Факс (Fax): +357 22660584, +357 22660118

Вебсайт: www.financialombudsman.gov.cy

Email: fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy

Complaints: complaints@financialombudsman.gov.cy

- Центральный Банк Кипра:



Адрес: 80 Kennedy Avenue, 1076

Телефон: +357 22714100

Факс (Fax): +357 22714959

Вебсайт: www.centralbank.cy

- Кипрский Центр поддержки клиентов по альтернативному решению споров:

Адрес: 16 Kyriakou Matsi, Eagle House, 8th Floor, Agioi Omologites, 1082 Nicosia

Телефон: +357 22519741

Факс (Fax): +357 223189214

Email: secretariat@adrcyprus.com

Вебсайт: www.adrcyprus.com

Если заявитель не удовлетворен ответом ни одного из указанных ОУС, заявитель может обратиться в суд в качестве крайней меры для разрешения проблемы.

9. Финансовый омбудсмен

- В случае если жалоба поступает в Комиссию по внесудебному разрешению споров, она рассматривается, как предусмотрено в соответствующем законодательстве, Финансовым уполномоченным («Уполномоченный»). При рассмотрении вашей жалобы Уполномоченный принимает во внимание нормативную базу, в рамках которой производятся финансовые операции, профессиональные кодексы поведения и, в целом, существующую деловую практику и затем принимает окончательное решение не позднее шести (6) месяцев с даты получения жалобы Омбудсменом. В порядке исключения и в случае необходимости в сложившихся обстоятельствах, Омбудсмен может продлить предельный срок в шесть (6) месяцев на дополнительный период в три (3) месяца. В случае принятия обязательного для исполнения решения Финансового уполномоченного, вы и Организация должны соблюдать такое решение. В случае если решение Уполномоченного не является обязательным для исполнения, вы можете обратиться в Суды Кипра для разрешения вашего спора с Организацией.

10. Дополнительная информация

- Вопросы, касающиеся настоящего Порядка, должны быть адресованы, в первую очередь, в Отдел обслуживания клиентов.

