



Blammo

## Процедура рассмотрения жалоб

Blammo (далее «Компания») приняла эту процедуру рассмотрения жалоб клиентов, чтобы обеспечить оперативное и честное урегулирование конфликтов, которые могут появляться в процессе сотрудничества.

### 1. Подача жалобы

Клиент может подать жалобу в письменной форме и направить ее в специальную службу организации, которая поверенная изучать поступившие жалобы и расследовать их.

### 2. Подтверждение получения жалобы

Наши специалисты подтвердят то, что жалоба получена, на протяжении 5 дней после поступления письменного обращения. Клиенту будет предоставлен уникальный ссылочный номер. В дальнейшем он будет использоваться во всех контактах с Blammo и EFSA при рассмотрении дела.

### 3. Изучение жалобы

Когда компания получит и подтвердит жалобу от пользователя, наши сотрудники внимательно изучат ее, а также обстоятельства полученной жалобы, чтобы урегулировать конфликт без неприемлемых задержек.

Blammo сделает все необходимое, чтобы провести глубокое расследование поступившего обращения и отправим клиенту результаты исследования на протяжении 2-х месяцев с момента подтверждения полученной жалобы. При исследовании вопроса наши специалисты будут направлять клиенту сведения о ходе дела и полученных результатах. К пользователю может обратиться один из сотрудников Blammo (в телефонном режиме или на имейл), чтобы при необходимости получить дополнительные разъяснения и информацию, которая связана с рассматриваемой жалобой.

Учитывайте то, что, если организация не получила ответ от пользователя на протяжении двух месяцев, жалоба в автоматическом режиме переходит в статус «закрытой/отклоненной». Последующее расследование дела происходить не будет. Мы вправе требовать от клиентов полного сотрудничества для обеспечения более быстрого расследования и разрешения спора.

В ситуациях, когда для изучения жалобы требуется больше времени, а организация не способна разрешить конфликт на протяжении 2-х месяцев, клиенту направят промежуточный ответ на долговременном носителе или письменно. В этом ответе будут указаны причины, по которым не удалось урегулировать конфликт в течение оговоренного срока, а также время, когда компания завершит расследование. Blammo обязуется предоставить результаты расследования в срок до 1 месяца с



момента отправки ответа об осуществлении расследования (с учетом сложности конфликта).

Учитывайте, что компания рассмотрит жалобу как закрытую и остановит расследование в том случае, если пользователь не выйдет на связь со специалистами компании на протяжении 3-х месяцев после подачи жалобы.

#### 4. Подача информации о решении

Когда организация получит результаты расследования, он сообщит клиенту об этом и укажет свою позицию, а также меры по разрешению конфликта, если Blammo собирается их предпринимать.

### ФОРМАТ ЖАЛОБ

Ниже вы найдете специальную форму, которую клиент должен заполнить в том случае, если собирается подавать жалобу в Blammo. Чтобы расследование было оперативным и качественным, пользователь должен указать максимально полную и честную информацию.

Учитывайте то, что эта форма жалобы – примерный шаблон и не является исчерпывающей. Blammo вправе запрашивать дополнительные сведения, доказательства и разъяснения в отношении жалобы, которую подал клиент.

Дата	
Сведения о пользователе	
Имя	
Фамилия	
Страна гражданства	
Номер паспорта или ID	
Наименования юрлица (если клиент корпоративный)	
Номер депозитного счета	
Контакты пользователя	
Почтовый адрес	
Страна	



Blammo

Город/ Область	
Код	
Телефонный номер	
Адрес электронной почты	
Дата создания жалобы	
Детали жалобы	
Сотрудник компании, предложивший услуги	
Детальное описание жалобы	