

## Kaebuste lahendamise kord

kehtivad alates 22.04.2015. a

Inbank AS eesmärgiks on pakkuda Teile kvaliteetset Teenust. Juhul kui Teil tekib rahulolematuse Meie Teenuse või teeninduse osas, siis palun teavitage Meid sellest. Lähtume Teie kaebuse esitamisel ja menetlemisel järgnevatest põhimõtetest:

1. Esitage oma kaebus Teie poolt valitud vormis (suuliselt, kirjalikult, elektrooniliselt vms) Meie kehtivatele Sidevahendite Andmetele (s.o aadress, e-post, telefon, faks jms). Meie kehtivad Sidevahendite Andmed on kättesaadavad Veebilehel.
2. Palun märkige kaebusesse oma nimi (tarbija puhul ees- ja perekonnanimi), isikukood või sünniaeg või registrikood, kontaktaadress, e-posti aadress ja telefon. Palun kirjeldage kaebuses oma rahulolematuse asjaolusid võimalikult täpselt ning lisage kaebusele dokumendid, millele tuginete. Soovi korral võite märkida, millise sidekanali kaudu soovite Meie tagasisidet.
3. Lahendame kaebuse reeglina 15 päeva jooksul, juhul kui tegemist on tarbijast Kliendiga, ja 30 päeva jooksul, juhul kui tegemist on juriidilisest isikust Kliendiga. Meil on õigus eeltoodud tähtaegu pikendada, kui kaebuse asjaolud on keerukad või vajavad muul põhjusel täiendavat analüüsi. Teavitame Teid kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikenedamise põhjustest ning pikendatud vastamise tähtajast
4. Vastame Teie kaebusele kas suuliselt, kirjalikult või elektrooniliselt. Juhul kui olete kaebusesse märkinud enda poolt eelistatud suhtluskanali, siis edastame võimaluse korral oma seisukoha Teie poolt eelistatud suhtluskanali kaudu. Põhjendame selgelt ja arusaadavalt, kui otsustame jätta kaebuse rahuldamata.
5. Meie eesmärgiks on lahendada võimalikud erimeelsused läbirääkimiste teel.
6. Juhul kui läbirääkimised ei lahenda erimeelsust, on Teil õigus pöörduda oma õiguste kaitseks kohtusse või, juhul kui olete tarbija, Tarbijakaitseametisse,. Kohtueelsete menetlejate kontaktid ja järelevalveasutuste kontaktid on toodud allpool (loetelu ei pruugi olla terviklik). Kohtuvaidlus lahendatakse Meie asukoha järgses kohtus, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti või õigusaktidega ei ole sätestatud teisiti.

### **Finantsinspeksioon**

Sakala 4, 15030 Tallinn, [www.fi.ee](http://www.fi.ee), tel 6 680 500, faks 6 680 501, e-post: [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)

### **Tarbijakaitseamet**

Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, [www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee), tel 6 201 700, faks 6 201 701, e-post: [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee).

Tarbijal on õigus pöörduda ka tarbijakaitseameti juures tegutseva tarbijakaebuste komisjoni poole (<http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijale/kaebuse-esitamine>).

#### **Andmekaitse Inspeksioon**

Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn, [www.aki.ee](http://www.aki.ee), tel 6 274 135, e-post: info@aki.ee

7. Palun võtke Meiega ühendust Meie Sidevahendite Andmetel, kui Teil tekib küsimusi seoses käesoleva kaebuste lahendamise korraga, kaebusega, kaebuse menetlemisega või lahendatud kaebusega.
8. Käesolevas korras on suure algustähega tähistatud mõistetel sama tähendus, mis neile on antud Inbank AS Üldtingimustes (kättesaadavad Veebilehel).