

Inbank-i kaebuste lahendamise kord

Kehtivad alates 15.09.2020. a

Meie eesmärk on pakkuda Sulle parimat võimalikku teenust. Juhul kui Sa ei ole meie teenuse või teenindusega rahul, siis palun anna meile sellest teada. Lähtume Sinu kaebuse lahendamisel järgnevatest põhimõtetest:

1. Esita oma kaebus Sinu poolt valitud vormis (suuliselt, kirjalikult, elektrooniliselt vms) meie kontaktandmetele (s.o aadress, e-post, telefon jms), mis on kättesaadavad www.inbank.ee.
2. Palun märgi kaebusesse oma ees- ja perekonnanimi, isikukood või sünniaeg või registrikood, kontaktaadress, e-posti aadress ja telefon. Palun kirjelda kaebuses oma rahulolematuse asjaolusid võimalikult täpselt ning lisa kaebusele dokumendid, millele tugined. Soovi korral võid märkida, millise sidekanali kaudu soovid meie tagasisidet.
3. Lahendame kaebuse reeglina 15 (viieteistkümne) päeva jooksul, kui tegemist on tarbija kaebusega, ja 30 (kolmekümne) päeva jooksul, kui tegemist on juriidilise isiku kaebusega. Juhul kui kaebuse asjaolud vajavad täiendavat analüüsi, siis on meil õigus eeltoodud tähtaega pikendada. Teavitame Sind kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikendamise põhjustest ning pikendatud vastamise tähtajast.
4. Vastame Sinu kaebusele kas suuliselt, kirjalikult või elektrooniliselt. Juhul kui oled kaebusesse märkinud enda poolt eelistatud suhtluskanali, siis edastame võimaluse korral oma seisukoha Sinu 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 Sinul kui tarbijal õigus pöörduda oma õiguste kaitseks kohtusse või Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse või nimetatud ameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni poole. 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. Vaata lähemalt www.kohus.ee.

Finantsinspektsioon

Sakala 4, 15030 Tallinn, www.fi.ee, tel 668 0500, e-post: info@fi.ee.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet

Endla 10a, 10142 Tallinn, www.ttja.ee, tel 620 1707, e-post: info@ttja.ee.

Tarbijana on Sul õigus pöörduda ka Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni poole: Endla 10a, 10142 Tallinn, tel 620 1920, e-post: avaldus@komisjon.ee. Menetlusreeglite kohta saad teavet aadressil www.ttja.ee.

Sidevahendi abil sõlmitud lepingust tulenevad kaebused saab esitada tarbijavaidluste komisjonile ka internetipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu aadressil <http://ec.europa.eu/odr>.

Andmekaitse Inspektsioon

Tatari 39, 10134 Tallinn, www.aki.ee, tel 627 4135, e-post: info@aki.ee.

7. Palun võta meiega ühendust, kui Sul tekib küsimusi seoses käesoleva kaebuste lahendamise korraga, kaebusega, kaebuse menetlemisega või lahendatud kaebusega.