

Порядок разрешения жалоб

Действует с 22.04.2015 г.

Inbank AS ставит своей целью предложить Вам качественную Услугу. В случае если Вы не будете удовлетворены нашей Услугой или обслуживанием, просим известить нас об этом. При представлении Вами жалобы и при ее рассмотрении мы исходим из следующих принципов:

1. Представьте свою жалобу в выбранной Вами форме (устно, письменно, в электронном виде и пр.) через наши действующие Данные о Средствах связи (т.е. адрес, э-почта, телефон, факс и пр.). Наши действующие Данные о средствах связи имеются на Веб-сайте.
2. Просим указать в жалобе Ваше наименование (для потребителя – имя и фамилию), персональный код или дату рождения или регистрационный код, контактный адрес, адрес э-почты и телефон. Просим как можно точнее описать в жалобе обстоятельства своей неудовлетворенности, а также приложить к жалобе документы, на которые Вы опираетесь. При желании можно указать, через какой канал связи Вы желаете получить ответ.
3. Как правило, мы рассматриваем Вашу жалобу в течение 15 дней, если речь идет о частном Клиенте, и в течение 30 дней, если речь идет о Клиенте-юридическом лице. Мы имеем право продлить указанный выше срок, если обстоятельства жалобы сложные или нуждаются в дополнительном анализе по другой причине. Мы известим Вас письменно в обеспечивающей повторное воспроизведение форме о причинах продления срока рассмотрения жалобы и о новом сроке ответа.
4. Мы ответим на Вашу жалобу устно, письменно или в электронном виде. В случае если Вы указали в своей жалобе канал общения, который Вы предпочитаете, то по возможности мы передадим Вам свою точку зрения через выбранный Вами канал общения. Мы обоснуем четко и понятно, если решим оставить жалобу без удовлетворения.
5. Нашей целью является разрешение возможных разногласий путем переговоров.
6. В случае если переговоры не устранят разногласий, Вы имеете право обратиться для защиты своих прав в суд или, если являетесь потребителем, в Департамент защиты прав потребителей. Контактные данные проводящих досудебное производство лиц и надзорных учреждений приведены ниже (перечень может не быть полным). Судебный спор разрешается в суде по нашему местонахождению, если Стороны не договорились иначе или правовые акты не устанавливают иного.

Финансовая инспекция

Сакала, 4, 15030 Таллинн, www.fi.ee, тел. 6 680 500, факс 6 680 501, э-почта: info@fi.ee

Департамент защиты прав потребителей

Рахукохту, 2, 10130 Таллинн, www.tarbijakaitseamet.ee, тел. 6 201 700, факс 6 201 701, э-почта: info@tarbijakaitseamet.ee

Потребитель имеет право обратиться и в действующую при Департаменте защиты прав потребителей комиссию по жалобам потребителей (<http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijale/kaebuse-esitamine>).

Инспекция по защите данных

Вяйке-Амеэрика, 19, 10129 Таллинн, www.aki.ee, тел. 6 274 135, э-почта: info@aki.ee

7. Просим связаться с нами через наши Данные о наших Средствах связи, если у Вас возникнут вопросы в связи с настоящим порядком разрешения жалоб, с жалобой, с рассмотрением жалобы или с результатом разрешения жалобы.
8. В настоящем порядке обозначенные большой начальной буквой понятия имеют то же значение, что и в Общих условиях Inbank AS (имеются на Веб-сайте).