

# Порядок рассмотрения жалоб Inbank

Действуют начиная с 15.09.2020 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 рассмотрении Вашей жалобы 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 [www.inbank.ee](http://www.inbank.ee).
2. Просим указать в жалобе Ваши данные (имя, фамилию или наименование фирмы,), 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 чётко 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 как потребитель, имеете право обратиться в суд, а также в Департамент защиты прав потребителей или комиссию по потребительским спорам, действующую при данном департаменте. 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. Дополнительная информация на сайте [www.kohus.ee](http://www.kohus.ee).

Финансовая инспекция (Finantsinspeksioon)

Sakala 4, 15030 Tallinn, [www.fi.ee](http://www.fi.ee), тел. 668 0500, э-почта: [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee).

Департамент защиты прав потребителей и технического надзора (Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet)

Endla 10a, 10142 Tallinn, [www.ttja.ee](http://www.ttja.ee), тел. 620 1707, э-почта: [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee).

Вы как потребитель имеете право обратиться в комиссию по потребительским спорам, действующую при данном Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора: Endla 10a, 10142 Tallinn, тел. 620 1920, э-почта: [avaldu@komisjon.ee](mailto:avaldu@komisjon.ee). Информацию о правилах производства Вы найдете по адресу [www.ttja.ee](http://www.ttja.ee).

Договора, заключенные с помощью средств связи можно представить Комиссии по потребительским спорам также через интернетную среду разрешения конфликтов по адресу <http://ec.europa.eu/odr>.

Инспекция по защите данных (Andmekaitse Inspeksioon)

Tatari 39, 10134 Tallinn, [www.aki.ee](http://www.aki.ee), тел. 627 4135, э-почта: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee).

7. Просим связаться с нами, если у Вас возникнут вопросы относительно процедуры рассмотрения жалоб, самой жалобы, с рассмотрением жалобы или с результатом разрешения жалобы.