

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.
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 четко и понятно, если решим оставить жалобу без удовлетворения.
5. Нашей целью является разрешение возможных разногласий путем переговоров.
6. В случае если переговоры не устроят 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.

Финансовая инспекция (Finantsinspektsioon)

Sakala 4, 15030 Tallinn, www.fi.ee, тел. 668 0500, э-почта: info@fi.ee.

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

Endla 10a, 10142 Tallinn, www.ttja.ee, тел. 620 1707, э-почта: 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. Информацию о правилах производства Вы найдете по адресу 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 Inspektsioon)

Tatari 39, 10134 Tallinn, www.aki.ee, тел. 627 4135, э-почта: 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.