



Holm Bank AS kaebuste lahendamise kord

Klientide rahulolu on Holm Bank AS-i jaoks esmatähtis – klientide tagasiside aitab meil pakkuda paremat teenindust ja välja töötada sobivamaid teenuseid. Kui Sul on ettepanekuid, küsimusi või kaebusi seoses meie teenuste või teenindusega, siis palume sellest meid teavitada Sulle sobivas vormis. Meie kontaktandmed on kättesaadavad www.holmbank.ee/kontakt.

Kaebuste läbivaatamisel lähtume järgmistest põhimõtetest:

- Kaebuse saame lahendamiseks võtta eeldusel, et Sind on võimalik esitatud teabe põhjal tuvastada. Kaebuse kiiremaks läbivaatamiseks soovime selle esitada meie kodulehel asuvas iseteeninduskeskkonnas, kuhu saad siseneda ID kaardiga ja mobiil-ID abil.
- Kui pöördud meie poole esindaja kaudu, palume esitada esindusõigust tõendava dokumendi, milleks üldjuhul on notariaalselt või sellega samaväärselt tõestatud vormis volikiri.
- Suulised kaebused proovime lahendada võimalusel koheselt. Kui suulise kaebusega seonduvad küsimused vajavad täiendavat kontrolli või Sind ei ole võimalik nõuetekohaselt tuvastada, tehakse ettepanek kaebuse kirjalikuks vormistamiseks.
- Kirjalikult või elektrooniliselt esitatud kaebuses palume ära märkida nime ja isiku- või registrikoodi, e-posti aadressi ja telefoni. Kaebuse kiiremaks läbivaatamiseks palume võimalikult täpselt kirjeldada kaebuse või probleemi olemust ning lisada juurde vajalikud dokumendid.
- Meie klienditoe spetsialistid ei jälgi sotsiaalmeedia (nt Facebook) vahendusel esitatud kaebusi, mistõttu see ei ole sobiv keskkond kaebuse esitamiseks.
- Kui soovid meilt tagasisidet saada kindlas vormis, siis palume soovitud sidekanal ära märkida oma kaebuses ning püüame sellega arvestada.
- Vaatame kaebuse läbi ja anname tagasisidet 15 päeva jooksul. Kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, teavitame Sind tähtaja pikenemise põhjustest ja uuest tähtajast.

- Meie eesmärk on lahendada võimalikud erimeelsused rahumeelsete läbirääkimiste teel. Kui meil ei ole võimalik Sinu nõudeid rahuldada, põhjendame seda oma vastuses. Kui jääd meiega erinevale seisukohale, võid küsida nõu järelvalveasutuselt (kontaktid allpool) või pöörduda lahenduse saamiseks kohtusse.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (tarbijad): Sõle 23a, 10614 Tallinn, www.ttja.ee, tarbijate nõuandetelefon 620 1707, e-post info@ttja. Tarbijad võivad vaidluse lahendamiseks pöörduda ka ameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni poole, mille menetlusreeglid on kättesaadavad veebilehel <https://komisjon.ee>. Sidevahendi abil sõlmitud lepingust tulenevad kaebused saab esitada ka veebipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu aadressil <http://ec.europa.eu/odr>.

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

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