

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 <https://www.holmbank.ee/et/eraklient/holmist/kontaktid>.

Kaebuste läbivaatamisel lähtume järgmistest põhimõtetest:

- Kaebuses tuleb märkida Sinu nimi, kaebuse esitamise kuupäev ning anda võimalikult selge ja põhjaliku kirjeldusega ülevaade rahulolematuse põhjusest. Kaebuse saame lahendamiseks võtta eeldusel, et Sind on võimalik esitatud teabe põhjal tuvastada.
- 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.
- Püüame kaebused lahendada võimalikult kiiresti ja võtame Sinuga esimesel võimalusel ühendust. Vaatame kaebuse läbi ja anname tagasisidet eraisikust kliendile hiljemalt 15 päeva jooksul ja juriidilisest isikust kliendile kuni 30 päeva jooksul. Kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, teavitame Sind tähtaja pikendamise 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 järelevalveasutuselt (kontaktid allpool) või pöörduda lahenduse saamiseks kohtusse.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (tarbijad): Endla 10a, 10122 Tallinn, www.ttja.ee, tarbijate nõuandetelefon 667 2000, e-post info@ttja.ee.

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

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