Процедура рассмотрения жалоб в Holm Bank AS

Удовлетворенность клиентов является приоритетом для Holm Bank AS – отзывы клиентов помогают нам обеспечивать оптимальное обслуживание и разрабатывать более подходящие услуги. Если у Вас есть предложения, вопросы или жалобы по поводу наших услуг или обслуживания, пожалуйста, сообщите нам об этом в подходящем Вам формате. Наши контактные данные: https://www.holmbank.ee/et/eraklient/holmist/kontaktid.

При рассмотрении жалоб мы руководствуемся следующими принципами:

- Жалоба должна содержать Ваше имя, дату подачи жалобы и как можно более четкое и подробное описание причины недовольства. Мы можем принять Вашу жалобу к рассмотрению при условии, что сообщенная Вами информация позволит нам идентифицировать Вас.
- Если Вы обращаетесь к нам через представителя, мы попросим его предъявить документ, подтверждающий его право представлять Вас – обычно это доверенность, заверенная нотариусом или эквивалентным образом.
- Мы стараемся немедленно реагировать на устные жалобы. Если вопросы, связанные с устной жалобой, требуют дополнительной проверки или Вас не удается должным образом идентифицировать, Вам будет предложено оформить жалобу в письменном виде.
- Если Вы подаете жалобу в письменном или электронном виде, пожалуйста, укажите свое имя, личный или регистровый код, адрес э-почты и телефонный номер. Чтобы ускорить рассмотрение жалобы, пожалуйста, как можно точнее опишите суть жалобы или проблемы и приложите все необходимые документы.
- Наши специалисты по поддержке клиентов не отслеживают жалобы, размещаемые в социальных сетях (например, Facebook), поэтому это не является подходящим способом подачи жалобы.
- Если Вы хотите получить от нас обратную связь в определенном формате, укажите в жалобе предпочтительный канал связи, и мы постараемся учесть это пожелание.
- Мы стараемся как можно быстрее рассматривать жалобы, соответственно мы свяжемся с Вами при первой возможности. Мы рассматриваем жалобу и предоставляем обратную связь частному клиенту не позднее чем через 15 дней, а юридическому лицу – в течение 30 дней. Если в течение этого периода отреагировать на жалобу не удастся, мы сообщим Вам о причинах продления и новом сроке.
- Наша цель – урегулировать возможные разногласия путем дружелюбных переговоров. Если мы не сможем удовлетворить Ваше требование, мы объясним причину в нашем ответе. Если Вы не будете согласны с нами, Вы можете обратиться за советом в надзорный орган (контактные данные указаны ниже) или прибегнуть к помощи суда.

Департамент защиты прав потребителей и технического надзора (для потребителей): Эндла, 10a, 10122 Таллинн, www.ttja.ee, телефон потребительской консультации 667 2000, э-почта info@ttja.ee

Финансовая инспекция: Сакала, 4, 15030 Таллинн, www.fi.ee, телефон 668 0500, э-почта info@fi.ee

Инспекция по защите данных: Татари, 39, 10134 Таллинн, www.aki.ee, телефон 627 4135, э-почта info@aki.ee