Kliendikaebuste menetlemise kord

Kehtib alates 13.12.2024

Üldsätted

Käesoleva korra eesmärk on teavitada kliente kaebuse esitamise vormist ja kanalitest, vajalikest andmetest, kaebusele vastamise tähtajast ja vastuse esitamise kanalist. Kord sisaldab ka teavet kohtueelse menetluse, kohtualluvuse ja järelevalveasutuste kohta, kuhu klient võib seoses Luminori tegevusega kaebuse esitada.

Klient – füüsiline või juriidiline isik, kellele Luminor osutab või kavatseb osutada finantsteenuseid.

Luminor – Luminor Bank AS (kaasa arvatud kõik selle filiaalid Eestis ja väljaspool Eestit) ja kõik selle tütarettevõtted Eestis ja väljaspool Eestit (kaasa arvatud nende tütarettevõtete filiaalid Eestis ja väljaspool Eestit).

Kaebus – rahulolematuse avaldus Luminori või Luminori koostööpartneri poolt osutatud teenuse, toote, konsultatsiooni ja/või nõustamise suhtes, mille klient on esitanud Luminorile otse või ametiasutuse kaudu ja kus on märgitud, et Luminori tegevus, sealhulgas vahendajana (nt kindlustusvahendajana), on rikkunud kliendi õigusi või õigustatud huve. Kaebuse saab esitada suuliselt või kirjalikult kõigi kanalite kaudu, kus Luminor on kättesaadav.

Küsimuste korral käesoleva korra ja kaebuse vormistamise või esitamise kohta helistage +372 628 3300, saatke e-kiri aadressile info@luminor.ee või pöörduge Luminori pangakontorisse.

1. Kaebuse esitamine ja vastuvõtmine

1.1. Klient võib esitada kaebuse suuliselt või kirjalikult kanalite kaudu, kus Luminor on kättesaadav (internetipank, veebileht, veebivestlus, e-post, post, telefon, Facebook jne).

1.2. Kui klient esitab kaebuse salvestamata telefonikõnes suuliselt, võib Luminor paluda see kirjalikult esitada.

1.3. Klient peab esitama kõik kaebusega seotud asjakohased faktid. Soovitame kasutada kaebuste ja tagasiside vormi, kus küsime kõiki vajalikke andmeid:

(1) ees- ja perekonnanimi. Kui klient esindab ettevõtet, ka ettevõtte nimi;

(2) isikukood või sünniaeg. Kui klient esindab ettevõtet, ka ettevõtte registrikood;

(3) kontaktandmed;

(4) mure kirjeldus ja Luminorilt oodatav lahendus;

(5) eelistatud suhtluskanal vastuse saamiseks.

1.4. Luminor teavitab klienti kaebuse mittemenetlemisest, kui:

(1) see sisaldab ebapiisavat või ebatäpset teavet ja/või ei vasta punktis 1.3 sätestatud nõuetele ning Luminoril ei ole piisavalt teavet kaebuse käsitlemiseks. Sellisel juhul palume kliendil esitada lisateavet;

(2) see on solvav või alandav (nt kasutatakse ebasündsat keelt jne).

2. Kaebuse menetlemine

2.1. Luminor teavitab klienti kaebuse vastuvõtmisest ja lahendamise tähtajast kaebuse kättesaamisel.

2.2. Kui klient ei ole tuvastatud või on anonüümne, teavitab Luminor klienti, et vastus antakse pärast seda, kui kliendi tuvastamine on lõpetatud.

2.3. Kui Luminor vajab kliendilt rohkem teavet või aega, võtab Luminor kliendiga täiendavalt ühendust.

2.4. Kaebuse käsitlemine (sealhulgas kindlustusega seotud kaebused) on kliendile tasuta.

3. Kaebusele vastamine

3.1. Luminor uurib kaebust hoolikalt ja annab vastuse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 15 kalendripäeva jooksul alates kaebuse esitamise kuupäevast. Kui kaebuse uurimine võtab rohkem kui 15 kalendripäeva, võtab Luminor kliendiga ühendust kirjalikult (e-posti teel) või salvestatud telefonikõne kaudu, et teavitada klienti kaebuse käsitlemise staatusest, selgitada viivituse põhjust ja anda uus tähtaeg.

3.2. Luminor edastab kindlustustoodete või kindlustuse vahendusteenustega seotud kaebuse vastavale kindlustusettevõttele ühe tööpäeva jooksul. Luminor teavitab sellest klienti.

3.3. Luminor vastab kaebusele kliendi poolt kaebuse esitamisel soovitud kanali kaudu. Kui eelistatud kanalit ei ole mainitud, antakse vastus võimalusel sama kanali kaudu, mille kaudu kaebus esitati, või kirjalikult internetipanga, e-posti või tavaposti teel.

3.4. Vastuses kliendile väljendab Luminor selgelt seisukohta, kas kaebus rahuldatakse, rahuldatakse osaliselt või lükatakse tagasi; otsuse põhjendusi ja teavet kaebuse kohtuvälise lahendamise või muude edasikaebamise võimaluste kohta, sealhulgas sellise asutuse kontaktandmeid, et kaitsta kliendi õigusi pärast otsust, et kaebus ei ole põhjendatud või on ainult osaliselt põhjendatud.

3.5. Kui klient ei nõustu vastusega ja tal on vastuväiteid või täiendavat olulist teavet, mida ta ei ole esitanud või mida ei ole hinnatud, soovitame Luminoriga uuesti ühendust võtta.

4. Järelevalveasutused, kohtueelsed menetlejad, kohus

4.1. Kui klient ei ole otsusega rahul, võib ta saadud vastuse edasi kaevata välistele vaidluste lahendamise asutustele, näiteks finantsjärelevalve- või mõnele muule asutusele, või algatada tsiviilmenetluse vastavalt kohalikele õigusaktidele (kui see on asjakohane):

(1) Euroopa tarbija nõustamiskeskusele, mis tegutseb Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures, vaidluste lahendamise veebiplatvormi kaudu www.ec.europa.eu/odr;

(2) Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti tarbijavaidluste komisjonile (https://ttja.ee/tarbijavaidluste-komisjon, e-post avaldus@komisjon.ee , aadress Endla 10A, 10122 Tallinn);

(3) Finantsinspektsioonile (https://fi.ee/et/finantsinspektsioon, e-post info@fi.ee, aadress Sakala 4, 15030 Tallinn);

(4) maakohtule;

(5) Andmekaitse Inspektsioonile (https://www.aki.ee, e-post info@aki.ee, aadress Tatari 39, 10134 Tallinn), kui kaebus on seotud kliendi andmete kaitsega.

Põhimakseteenusega seotud kaebustega on kliendil võimalus pöörduda kohtuväliseks lahendamiseks tarbijavaidluste komisjoni poole või kohtusse. Tarbija võib pöörduda ka Finantsinspektsiooni poole.