

# Kaebuste lahendamise kord

Kehtivad alates 1. aprillist 2019

Danske Bank A/S Eesti filiaalis, Danske Bank A/S Läti filiaalis ja Danske Bank A/S Leedu filiaalis

Meie eesmärgiks on tagada meie klientidele parim võimalik teenuste kvaliteet. Kaebuste korral tegutseme tõhusalt ja viivitamatult. Klientide tagasisides näeme võimalust teenuste parendamiseks.

Enne kaebuse esitamist võtke palun ühendust oma kontaktisikuga Pangas. Pärast kaebuse saamist hindame, milline võiks olla parim võimalik lahendus.

## 1. KAEBUSE ESITAMISE KORD

### 1.1. Kuidas esitada kaebust?

Kaebuste lahendamise sujuva korraldamise ja kogu vajaliku informatsiooni kogumise huvides aktsepteerime kaebusi kirjalikul kujul paber kandjal või elektrooniliste kanalite, nagu e-post või Danske eBanki, kaudu. Kui teil siiski puudub võimalus esitada kaebus kirjalikus vormis, helistage meile.

### 1.2. Mida tuleks kaebuse esitamiseks teha?

Pöörduge panga poole ühel järgmistest viisidest:

#### Danske Bank A/S Eesti filiaalis:

1. Helistage Panga spetsialistile numbril +372 6 800 800.
2. Saatke teade Danske eBanki keskkonna kaudu.
3. Saatke kiri e-posti aadressile [info@danskebank.ee](mailto:info@danskebank.ee) või panga esindajale
4. Saatke kiri järgmisel postiaadressil:  
Narva mnt. 11  
15015 Tallinn  
Eesti
5. Täitke kaebuse vorm panga ärikeskuses.
6. Täitke avaldus veebis:  
[https://danskebank.ee/Kaebuste\\_lahendamine](https://danskebank.ee/Kaebuste_lahendamine)

#### Danske Bank A/S Läti filiaalis:

1. Helistage Panga spetsialistile numbril +371 67 959 599.
2. Saatke teade Danske eBanki keskkonna kaudu.
3. Saatke kiri e-posti aadressile [info@danskebank.lv](mailto:info@danskebank.lv) või panga esindajale.
4. Saatke kiri järgmisel postiaadressil:  
Cēsu iela 31, k-8  
Rīga, LV-1012  
Latvia
5. Täitke kaebuse vorm panga ärikeskuses
6. Täitke avaldus veebis:  
<https://danskebank.lv/complaints>

#### Danske Bank A/S Leedu filiaalis

1. Helistage Panga spetsialistile numbril +370 5 215 6666;
2. Saatke teade Danske eBanki keskkonna kaudu.
3. Saatke kiri e-posti aadressile [info@danskebank.lt](mailto:info@danskebank.lt) või Panga esindaja.
4. Saatke kiri järgmisel postiaadressil  
Saltoniškių str. 2  
LT-08500, Vilnius  
Lithuania
5. Täitke kaebuse vorm panga ärikeskuses.
6. Täitke avaldus veebis:  
<https://danskebank.lt/en/complaints>

### 1.3. Millist teavet peaksite meile andma, et saaksime teie päringut õigesti menetleda?

1. Teie või teie esindaja nimi, perekonnanimi, isikukood või ettevõtte nimi, registreerimiskood, juhul, kui kaebuse esitaja on juriidiline isik.
2. Teie postiaadress/ettevõtte postiaadress, juhul kui kaebuse esitaja on juriidiline isik, ja kontakt telefoni number.
3. Kaebuse esitamise kuupäev ja koht.
4. Kaebuse sisu: teie väidetavalt rikutud õigused ja/või huvid; kuidas pank rikkus teie õigusi ja/või huve, vaidluse faktilised asjaolud, teie palve pangale.
5. Viis, kuidas soovite pangalt vastust saada.
6. Teie või teie esindaja allkiri kaebusel (kui kaebus esitatakse paberil).
7. Lisad, mis käsitlevad kaebuse sisu, esitatud asjaolusid tõendavad dokumendid, esindusõigust tõendavad dokumendid jne.

### 1.4. Kuidas saate teada, et teie kaebus on vastu võetud?

Saate kirja/meilikinnituse või meie palve esitada võimalikult kiiresti lisaandmeid.

### 1.5. Kui kiiresti on võimalik saada kaebuse vastus?

Pank tegeleb kaebustega järgmiste tähtaegade jooksul:

- Tarbijate esitatud kaebused – 14 kalendripäeva alates kaebuse kättesaamise kuupäevast teatavate eranditega (nt kui pädev riigiasutus määrab kaebuse edastamisel pangale muu kaebuse menetlemise tähtaja jne);
- Tarbijate kaebused seoses makseteenuste osutamisega ning kõik muud kaebused – 15 tööpäeva alates kaebuse kättesaamisest teatavate eranditega (nt kui pädev riigiasutus määrab kaebuse edastamisel pangale muu kaebuse menetlemise tähtaja või kui

KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

pank ei saa objektiivsetel põhjustel (nt kaebuse keerukus) anda 15 tööpäeva jooksul lõplikku vastust). Lõpliku vastuse andmine ei tohi ületada 35 tööpäeva alates kaebuse vastuvõtmisest;

Juhul, kui kaebuses puudub punkti 1.3. kohane vajalik teave, palub pank esitada täiendavalt puuduv teave. Sellisel juhul loetakse kaebus esitatuks ning kaebusele vastamise tähtaegu hakatakse arvestama sellise teabe esitamisest.

Pank käsitleb tarbijana füüsilist isikut, kes soovib sõlmida või sõlmib pangaga lepingu isiklikel, perekondlikel või majapidamislikel eesmärkidel ja kes tegutseb eesmärkidel, mis pole seotud tema majandus- või kutsetegevusega. Ainult Danske Bank A/S Leedu filiaali suhtes tähendab tarbija ka füüsilist isikut, kes makseteenuseid kasutades tegeleb majandus- või kutsetegevusega, kuid seda üksnes autoriseerimata maksetega kaasneva vastutusega seoses (k.a kahjude maksimaalse summa määramine).

**1.6. Mida peaksite tegema, kui vastus ei vasta teie ootustele?**

Kui kaebuse esitab juriidiline isik, saab probleemi lahendamiseks pöörduda kohtusse. Kui kaebuse esitab tarbija, saab vastavalt kohalduvate õigusaktide nõuetele probleemi lahendamiseks pöörduda kohtueelsele tarbijavaidlusi lahendava institutsiooni poole.

**Eestis viivad kohtueelseid menetlusi läbi:**

- Finantsinspeksioon  
 aadress: Sakala 4, Tallinn15030  
 tel: 6 680 500,  
 faks 6 680 501,  
 e-post: [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)  
 veebileht: [www.fi.ee](http://www.fi.ee)
- Tarbijakaitseamet  
 aadress: Pronksi 12, Tallinn10117  
 tel: + 372 6201 707  
 faks +372 6 201 701  
 e-post: [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee)  
 veebileht: [www.ttja.ee](http://www.ttja.ee)  
 Sidevahendi kaudu sõlmitud lepingust tulenevad pretensioonid saab Tarbijakaitseametile edastada elektroonilise keskkonna kaudu, mille aadress on <http://ec.europa.eu/odr>.
- Andmekaitse Inspeksioon  
 aadress: Tatari 39, Tallinn10134  
 tel: +372 6 274 135  
 faks +372 6 274 137  
 e-post: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee)  
 veebileht: [www.aki.ee](http://www.aki.ee)
- Eesti Liikluskindlustuse Fondi lepitusorgan  
 aadress: Mustamäe tee 46, Tallinn (A-korpus), Tallinn 10621  
 tel: +372 667 1800  
 faks +372 667 1800  
 e-post: [lepitus@lkf.ee](mailto:lepitus@lkf.ee)  
 veebileht: [www.lkf.ee/et/lepitusorgan](http://www.lkf.ee/et/lepitusorgan)

**Lätis viivad kohtueelseid menetlusi läbi:**

- Finants- ja kapitaliturgude komisjon  
 aadress: Kungu 1, Riga, LV-1050  
 tel: +371 67774800  
 e-post: [fktk@fktk.lv](mailto:fktk@fktk.lv)  
 veebileht: [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv)
- Tarbijakaitsekeskus  
 aadress: Brivibas 55, Riga, LV-1010  
 tel: +371 65452554

e-post: [ptac@ptac.gov.lv](mailto:ptac@ptac.gov.lv)  
 veebileht: [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

- Andmekaitse Inspeksioon  
 aadress: Blaumana 11/13 -11, Riga, LV-1011  
 tel: +371 67223131  
 e-post: [info@dvi.gov.lv](mailto:info@dvi.gov.lv)  
 veebileht: [www.dvi.gov.lv](http://www.dvi.gov.lv)
- Läti Finantsassotsiatsiooni Ombudsman  
 aadress: Doma laukums 8A, Riga, LV-1050  
 tel: +371 67284562  
 e-mail: [ombuds@financelatvia.eu](mailto:ombuds@financelatvia.eu)  
 veebileht: [www.financelatvia.eu/ombuds/](http://www.financelatvia.eu/ombuds/)

**Leedus viivad kohtueelseid menetlusi läbi:**

- Leedu Pank  
 aadress: Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius  
 tel: +370 5 268 0029  
 veebileht: [www.lb.lt](http://www.lb.lt)
- Tarbijakaitseamet  
 aadress: Vilnius str. 25, 01402 Vilnius  
 tel: +370 5 262 6751  
 e-post: [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt)  
 veebileht: [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)
- Andmekaitse Inspeksioon  
 aadress: A. Juozapavicius str. 6, 09310 Vilnius  
 tel: +370 5 271 2804  
 e-post: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt)  
 veebileht: [www.ada.lt](http://www.ada.lt)

Kui kaebaja ei ole rahul panga vastusega või kui pank kaebusele ei vasta, on tal õigus pöörduda asja kohtuväliseks lahendamiseks Leedu Keskpanga poole ühe aasta jooksul alates kaebuse esitamisest pangale (kohaldub üksnes Leedus).