

Kaebuste lahendamise kord

Kehtivad alates 30 APRILL 2018

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?

Kaebuse lahendamise protsessi sujuvuse ja kogu vajaliku informatsiooni kogumise tagamiseks 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 või panga esindajale
4. Saatke kiri järgmisel postiaadressil:
Narva mnt. 11
15015 Tallinn
Eesti
5. Täitke kaebuse vorm panga mis tahes ärikeskuses.
6. Täitke avaldus veebis:
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 või panga esindajale.
4. Saatke kiri järgmisel postiaadressil:
Cēsu iela 31, k-8
Rīga, LV-1012
Latvia
5. Täitke kaebuse vorm panga klienditeeninduskeskuses
6. Täitke avaldus veebis:
<https://danskebank.lv/complaints>

Danske Bank A/S Leedu filiaalis

1. Helistage Panga spetsialistile numbril 1636, (+370 5 215 6666);
2. Saatke teade Danske eBanki keskkonna kaudu.
3. Saatke kiri e-posti aadressile info@danskebank.lt või Panga esindaja.
4. Saatke kiri järgmisel postiaadressil
Saltonišių str. 2
LT-08500, Vilnius
Lithuania
5. Täitke kaebuse vorm panga mis tahes filiaalis.
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 kontakttelefoni 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. Kaebuse lisad, mis käsitlevad kaebuse sisu, tõendavad dokumendid jne.

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

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

1.5. Kui kiiresti on võimalik saada kaebuse vastus?

Pank tegeleb kaebustega järgmiste tähtaegade jooksul:

- Tarbijate poolt esitatud kaebused - 14 kalendripäeva alates kaebuse kättesaamise kuupäevast teatavate eranditega (nt kui pädev riigiasutus määrab kaebuse edastamisel pangale muu kaebuse menetlemise tähtaja jne);
- Tarbijate poolt esitatud kaebused makseteenuste osutamise osas - 15 tööpäeva alates kaebuse kättesaamisest teatavate eranditega (nt kui pädev riigiasutus määrab kaebuse edastamisel pangale muu kaebuse menetlemise tähtaja või kui pank ei saa objektiivsetel põhjustel (kaebuse keerukus) anda 15

tööpäeva jooksul lõplikku vastust). Lõpliku vastuse andmine ei tohi ületada 35 tööpäeva alates kaebuse vastuvõtmisest;

- Muud kaebused – kaebuse menetlemise maksimaalne tähtaeg on 30 kalendripäeva alates kaebuse kättesaamise hetkest koos teatavate eranditega (nt kaebuse keerukus). Vastuse andmise lõplik tähtaeg ei tohi ületada 45 kalendripäeva alates kaebuse kättesaamisest. Kui kaebus ei ole seotud krediidi lepinguga, peab pank esitama päringu esitajale lõpliku vastuse hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest.

Pank käsitleb tarbijana füüsilisest isikust klienti, 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 tarbija tähendab ka füüsilist isikut, kes makseteenuseid kasutades tegeleb majandus- või kutsetegevusega ulatuses, mis võimaldab kaitsta autoriseerimata maksete eest (ka 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 kohtueelse 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
veebileht: www.fi.ee
- Tarbijakaitseamet
aadress: Pronksi 12, Tallinn10117
tel: + 372 6201 700
faks +372 6 201 701
e-post: info@tarbijakaitseamet.ee
veebileht: www.tarbijakaitseamet.ee
Sidevahendi kaudu sõlmitud lepingust tulenevad pretensioonid saab Tarbijakaitseametile edastada elektroonilise keskkonna kaudu, mille aadress on <http://ec.europa.eu/odr>.
- Andmekaitse Inspeksioon
aadress: Väike-Ameerika 19, Tallinn 10129
tel: +372 6 274 135
faks +372 6 274 137
e-post: info@aki.ee
veebileht: 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
veebileht: 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
veebileht: www.fktk.lv

- Tarbijakaitsekeskus
aadress: Brīvības 55, Rīga, LV-1010
tel: +371 65452554
e-post: ptac@ptac.gov.lv
veebileht: www.ptac.gov.lv
- Andmekaitse Inspeksioon
aadress: Blaumana 11/13 -11, Rīga, LV-1011
tel: +371 67223131
e-post: info@dvi.gov.lv,
veebileht: www.dvi.gov.lv
- Lāti Kommertspankade Liidu õigusvahemee
aadress: Doma laukums 8A, Rīga, LV-1050
tel: +371 67284562
e-mail: ombuds@lka.org.lv
veebileht: www.lka.org.lv

Leedus viivad kohtueelseid menetlusi läbi:

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