

## Kaebuse menetlemise kord

### Kliendi kaebuse menetlemise kord

#### Kaebuste menetlemine

Siit dokumendist saad teada, kuidas Sa saad vajadusel esitada kaebuse IPF Digital AS (edaspidi: meie) tegevuse või tegevusetuse peale, kuidas me Sinu kaebust menetleme ning milliste asutuste poole saad pöörduda, kui Sa ei jää rahule meie vastusega.

#### 1. KUIDAS SA SAAD MEILE KAEBUST ESITADA

Meie kontaktandmed kaebuse esitamiseks on järgmised:

- telefon: + 372 6119090
- e-post: info@creditea.ee
- posti aadress: Lõõtsa 5, 11415 Tallinn

Sa võid ise valida, millise suhtluskanali kaudu Sa meile kaebuse esitad.

#### 2. KUIDAS KAEBUST VORMISTADA

Kaebuses tuleb välja tuua:

- Sinu ees- ja perekonnanimi ning isikukood,
- Sinu kontaktandmed, kuhu soovid saada vastust (posti aadress, telefoninumber või e-posti aadress),
- kaebuse esitamise kuupäev,
- kaebuse aluseks olevad asjaolud, sh viide lepingule, mille alusel või millega seonduvalt kaebuse esitad,
- kaebuse põhjendused,
- Sinu nõue või taotlus.

Kaebusele tuleb lisada ka dokumendid, millele kaebuses tuginetakse, kui need ei ole meile vabalt kättesaadavad.

#### 3. KUIDAS JA KUI KIIRESTI ME SINU KAEBUST MENETLEME

Kui oleme Sinu kaebuse kätte saanud, siis anname sellest Sulle teada. Samuti anname Sulle teada, kui Sinu kaebuses puuduvad kaebuse lahendamiseks vajalikud andmed või dokumendid.

Kui oled esitanud kaebuse suuliselt, siis püüame Sinu probleemi lahendada võimalusel koheselt vestluse käigus. Kui Sinu kaebus vajab siiski põhjalikumat analüüsi või asjaolude tuvastamist, võime paluda Sul esitada kaebuse kirjalikult posti või e-kirja teel.

Vastame Sinu kaebusele reeglina 15 päeva jooksul pärast kaebuse saamist. Kui kaebust ei ole võimalik nimetatud aja jooksul lahendada, teavitame Sind viivituse põhjustest ja uuest vastamise tähtajast, mis ei ole siiski pikem kui 35 tööpäeva.

Vastuse saadame Sulle kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, v.a kui oled esitanud kaebuse suuliselt ning Sa oled nõus suulise vastusega.

Kui Sinu kaebus jääb osaliselt või täielikult rahuldamata, esitame Sulle kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ka kaebuse rahuldamata jätmise põhjendused.

Kui Sinu kaebus rahuldatakse, siis taastame viivitusega Sinu rikutud õigused või pakume Sulle muu lahenduse vastavalt olukorrale.

#### 4. JÄRELEVALVEASUTUSED, KOHTUVÄLISED MENETLEJAD, KOHUS

Kui Sa ei jää meie vastusega rahule, on Sul õigus pöörduda sõltumatu hinnangu saamiseks või vaidluse lahendamiseks meie üle järelevalvet teostavate asutuste, kohtuväliseid vaidlusi lahendava organi või kohtu poole, kelleks on peamiselt:

- Finantsinspeksioon – posti aadress: Sakala 4; 15030 Tallinn; kontakttelefon: 668 0500; e-post: [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee); veebileht: [fi.ee](http://fi.ee).
- Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet – posti aadress Endla 10A, 10122 Tallinn, telefon +372 620 1707, e-post: [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee), veebileht: [ttja.ee](http://ttja.ee).

Kohtuvälise vaidluse lahendamise üksusena tegutseb Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tarbijavaidluste komisjon, kellele saab esitada avalduse otse (veebivormil <https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine> või e-posti teel [avaldus@komisjon.ee](mailto:avaldus@komisjon.ee)) või internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu (<http://ec.europa.eu/odr>).

- Andmekaitse Inspeksioon: posti aadress – Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn; kontakttelefon: 627 4135; e-post: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee); veebileht: [aki.ee](http://aki.ee).
- Kohtud (vastavalt kohtualluvusele) – lisainfo: [kohus.ee](http://kohus.ee).

## Порядок рассмотрения жалоб

В этом документе Вы узнаете, как можно подать жалобу на действия или бездействие IPF Digital AS (далее: мы), когда и каким образом мы рассматривает Вашу жалобу и к каким учреждениям можно обратиться, если Вы остались недовольны нашим ответом.

### 1. СПОСОБ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

Наши контактные данные для подачи жалобы:

- телефон: + 372 6119090;
- эл. почта: [info@creditea.ee](mailto:info@creditea.ee);
- почтовый адрес: Lõõtsa 5, 11415 Tallinn.

Вы сами можете выбрать канал, по которому желаете подать жалобу.

### 2. КАК ОФОРМИТЬ ЖАЛОБУ

При подаче жалобы нужно указать:

- Ваше имя, фамилию и личный идентификационный номер,
- Ваши контактные данные, куда желаете получить ответ (почтовый адрес, номер телефона или адрес электронной почты),
- дата подачи жалобы,
- обстоятельства жалобы, включая ссылку на договор, на основании которого или в связи с которым жалоба подается,
- обоснования жалобы,
- Ваше требование или ходатайство.

### 3. КАК И КАК БЫСТРО МЫ РАССМОТРИМ ВАШУ ЖАЛОБУ

При получении Вашей жалобы мы уведомим Вас о ее получении. Мы также уведомим Вас, если в жалобе отсутствуют данные или документы необходимые для ее разрешения.

Если Вы подали жалобу в устной форме, то мы постараемся решить Вашу проблему, при возможности сразу, во время звонка. Однако, если Ваша жалоба требует дальнейшего анализа или установления обстоятельств, мы можем попросить Вас предоставить жалобу в письменном виде по почте или электронной почте.

Мы ответим на Вашу жалобу как правило в течение 15 дней с момента ее получения. Если жалобу невозможно разрешить в течение указанного срока, то мы сообщим Вам о причинах задержки и новом сроке ответа, который, однако, не будет превышать 35 рабочих дней.

Мы ответим на Вашу жалобу в письменной или позволяющей письменное воспроизведение форме, если только Вы не подали жалобу в устной форме и согласны на устный ответ.

В случае удовлетворения Вашей жалобы мы без промедления восстановим Ваши нарушенные права или предложим Вам иное решение, в зависимости от ситуации.

#### 4. УЧРЕЖДЕНИЯ НАДЗОРА, ОРГАНЫ ДОСУДЕБНОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА, СУДЫ

Если Вы остались недовольны нашим ответом, то для получения дополнительной независимой оценки или разрешения спора Вы можете обратиться к следующим учреждениям надзора, органам досудебного разбирательства или в суды, которые в первую очередь являются:

- Финансовая инспекция: почтовый адрес: ул. Сакала, 4; 15030 г. Таллинн, контактный телефон: 668 0500, эл. почта: [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee), веб-сайт: [www.fi.ee](http://www.fi.ee).
- Департамент защиты прав потребителей и технического надзора: почтовый адрес: ул. Ендла, 10А, 10122 г. Таллинн, контактный телефон: +372 620 170, эл. почта: [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee), веб-сайт: [www.ttja.ee](http://www.ttja.ee).

При Департамент защиты прав потребителей и технического надзора действует также Комитет по потребительским спорам, который выступает в качестве подразделения по внесудебному разрешению споров, и которому можно подать заявление напрямую (через веб-сайт <https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine>), по электронной почте [avaldus@komisjon.ee](mailto:avaldus@komisjon.ee)) или через интернет-платформу разрешения споров (<http://ec.europa.eu/odr>).

- Инспекция по защите данных: почтовый адрес: ул. Вяйке-Амеэрика, 19, 10129 г. Таллинн; контактный телефон: 627 4135; эл. почта: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee); веб-сайт: [www.aki.ee](http://www.aki.ee).

Суды (согласно юрисдикции): дополнительная информация: [www.kohus.ee](http://www.kohus.ee)