
Kaebuse esitamine

Juhul, kui finantsteenuse pakkuja tegevuse osas on tekkinud arusaamatus või olete rahulolematu finantsteenuse pakkuja tegevuse suhtes, siis pöörduge esimesel võimalusel selgituste saamiseks ja probleemi lahendamiseks esmalt teenusepakkuja poole. Probleemi olemust ja võimalikke lahendusi on võimalik teenusepakkujale selgitada telefoni teel, kuid edasise selguse huvides on mõistlik teil suhelda teenusepakkujaga kirjalikult.

Juhul kui tekkinud probleemile ei leita teenusepakkuja kaudu lahendust või ei saada talt piisavat selgitust, võib sõltumatu nõu ja selgituste saamiseks pöörduda Finantsinspeksiooni poole.

Finantsinspeksioon vastab kaebusele mitte hiljem, kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Erijuhtudel (nt lähtuvalt vastuse keerukusest) võib kaebusele vastamise tähtaega pikendada.

Kuidas koostada kaebust?

Kaebus esitage Finantsinspeksioonile kirjalikus vormis. Kaebust koostades palume olla võimalikult konkreetne ja täpne.

Kaebus tuleks esitada koos järgmise teabega:

- Kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi, sünniaeg või isikukood ning kontaktandmed.
- Kui kaebus esitatakse esindaja kaudu, siis esindaja nimi ja kontaktandmed ning esindust tõendav dokument.
- Teenusepakkuja nimi ja kontaktandmed.
- Kaebuse esitamise kuupäev.
- Tekkinud probleemi, puuduse või eksimuse kirjeldus ning selle tekkimise aeg.
- Vajadusel viide tehingut tõendavale dokumendile, mille koopia on lisatud kaebusele.
- Vajadusel teenusepakkujaga peetud kirjavahetuse koopia.
- Nõusolek kaebuse osas teenusepakkuja poole pöördumiseks.

Kaebuse esitaja andmed

Ees- ja perekonnanimi

Eesnimi

Perekonnanimi

Telefoninumber

E-posti aadress

Esindaja ees- ja perekonnanimi

Eesnimi

Perekonnanimi

Esindaja telefoninumber

Esindaja e-posti aadress

Lisada esindust tõendav dokument

Ainult üks fail.

16 MB limiit.

Lubatud tüübid: gif jpg png bmp eps tif pict psd txt rtf html odf pdf doc docx ppt pptx xls xlsx xml avi mov mp3 ogg wav bz2 dmg gz jar rar sit svg tar zip.

Probleemi ja teenuseosutaja andmed

Puuduse või eksimuse kirjeldus

Probleemi tekkimise kuupäev

Teenuseosutajale esitatava nõude konkreetne sõnastus

Vajaduse korral viide tehingut tõendavale dokumendile, mille koopia on lisatud kaebusele

Ainult üks fail.

16 MB limiit.

Lubatud tüübid: gif jpg png bmp eps tif pict psd txt rtf html odf pdf doc docx ppt pptx xls xlsx xml avi mov mp3 ogg wav bz2 dmg gz jar rar sit svg tar zip.

Koopiad teenuseosutajaga peetud kirjavahetusest

Ainult üks fail.

16 MB limiit.

Lubatud tüübid: gif jpg png bmp eps tif pict psd txt rtf html odf pdf doc docx ppt pptx xls xlsx xml avi mov mp3 ogg wav bz2 dmg gz jar rar sit svg tar zip.

Nõusolek kaebuse osas teenusepakkuja poole pöördumiseks

Annan nõusoleku kaebuse osas teenusepakkuja poole pöörduda

Nõusoleku andmise korral on Finantsinspeksioonil võimalik esitada teenusepakkujale tarbija andmed, et teha teenusepakkujale järelepärimine kaebuse osas täiendavate selgituste saamiseks.

