

Процедура рассмотрения жалоб клиентов

SIA Inbank Latvia

Вступает в силу с 29.04.2025 .

1. Подача жалобы

- 1.1. Определения и термины, используемые в настоящем документе, приведены в Условиях использования цифровых каналов Инбанка, которые доступны на веб-сайте Инбанка.
- 1.2. Цель настоящего Порядка рассмотрения жалоб клиентов - информировать клиентов о форме жалобы, которую следует подавать в ООО Inbank Latvia, регистрационный номер: 40103821436, адрес: Рига, LV-1048, Латвия, ул. Акмену, 14, e-mail info@inbank.lv, телефон +371 66939000 (далее - « Инбанк »), каналах, которые следует использовать, информации, которую следует включить в жалобу, а также о сроках.
- 1.3. Клиент может подать жалобу в Инбанк в письменном виде, используя любой из каналов связи, указанных в настоящем документе.
- 1.4. Жалоба должна содержать имя, личные идентификационные данные Клиента, подающего жалобу, домашний адрес Клиента, контактные данные, суть жалобы, претензии и основания, на которых они основаны.
- 1.5. В целях обеспечения всестороннего рассмотрения жалобы, в дополнение к информации, указанной в пункте 1.3., приложите подтверждающие документы, если таковые имеются, или их копии, в обоснование спорной претензии.
- 1.6. Клиент может подать жалобу по любому из следующих каналов связи:
 - отправив электронное сообщение на следующий адрес электронной почты: info@inbank.lv
 - отправив по почте в зарегистрированный офис Инбанка по адресу: ул. Акмену, 14, Рига, LV-1048
 - подав жалобу лично в офисе Инбанка по адресу: ул. Акмёню, 14, Рига, LV-1048

2. Обработка жалоб и реагирование на них

- 2.1. Инбанк расследует полученные жалобы в пределах своей компетенции и правовых возможностей, проверяя факты и обоснованность сделанного заявления.
- 2.2. Инбанк предоставляет Клиенту письменный ответ в течение пятнадцати (15) рабочих дней или, в отношении распространения страхования, в течение двадцати (20) дней с даты получения жалобы Клиента.
- 2.3. Если для рассмотрения жалобы требуется больше времени, Инбанк сообщит об этом Клиенту в письменном виде, указав сроки, в течение которых будет предоставлен ответ.

3. Надзорные органы

- 3.1. Контролирующим органом Инбанка является Центр защиты прав потребителей.
- 3.2. В случае, если спор между Инбанком и Клиентом не может быть разрешен путем соглашения, Клиент имеет право обратиться в следующие надзорные органы, в юрисдикцию которых входит рассмотрение жалобы:
 - Центр защиты прав потребителей, ул. Бривибас 55, Рига, LV-1010; адрес сайта: www.ptac.gov.lv, если жалоба подана в связи с услугами, предоставляемыми Инбанком.
 - Банк Латвии, ул. К. Валдемара 2А, Рига, LV-1050; адрес сайта: www.bank.lv, если жалоба подана в связи со страховыми продуктами, распространяемыми Инбанком.
 - Государственная инспекция данных, ул. Элияс, 17, Рига, LV-1050; адрес веб-сайта: www.dvi.gov.lv, в связи с обработкой данных физических лиц.