

Kliendikaebuste lahendamise alused

Meie eesmärk on pakkuda mugavaid ja lihtsaid teenuseid, mida saame klientide tagasiside põhjal pidevalt täiustada. Seetõttu soovime, et edastaksite meile kõik HyBa teenustega seotud küsimused, kaebused ja ettepanekud, sest klientide rahulolu on meie peamine prioriteet.

Meie kontaktid on:

- BB Finance OÜ (reg.nr. 11306564)
- Aadress: Pronksi 19, 10124 Tallinn
- E-post: info@hyba.ee
- Telefon: +372 600 2021
- Veebileht ja iseteenindus: <https://hyba.ee/>

Kliendikaebuste lahendamisel on aluseks järgmised põhimõtted:

- Kliendikaebusena käsitleme kliendi rahulolematuse väljendust, mis on seotud HyBa teenusega, teeninduskvaliteediga või HyBa tehniliste lahendustega eeldusel, et see sisaldab kliendi nõuet ning ei ole leidnud lahendust meie klienditeeninduse kaudu kliendi esmase pöördumise raames.
- Klient võib esitada kaebuse tema poolt valitud vormis (suuline, kirjalik või kirjalikku taasesitamist võimaldav), kuid olenevalt kaebusest võib selle lahendamise tulemus ja kiirus sõltuda sellest, kas me saame esitatud teabe põhjal kliendi tuvastada. Seetõttu eelistame kaebuste lahendamisel suhtluskanaleid, mis võimaldavad kliendi tuvastada ja tagada nõutaval määral isikuandmete kaitse. Kui me ei saa veenduda kliendi isikusamasuses, võime teha ettepaneku kliendi elektrooniliseks autentimiseks või kaebuse digitaalseks allkirjastamiseks.
- Kui telefoni teel esitatud kaebust ei ole võimalik koheselt lahendada (nt klienti ei saa tuvastada või kaebuse asjaolud vajavad täiendavat kontrolli), teeme ettepaneku kaebuse kirjalikuks vormistamiseks.
- Kliendikaebuse esitamisel palume veenduda, et sellest selgub järgmine teave:
 - kaebuse esitamise kuupäev;
 - kliendi nimi, isikukood või sünniaeg ja kontaktandmed;
 - kaebuse või probleemi olemus ja põhjendused;
 - kliendi selgelt väljendatud nõue või taotlus;
 - teenuselepingu number või tehingu andmed, millega seoses kaebus esitatakse;
 - kaebusega seotud muud dokumendid, mida klient ei ole varem esitanud.
- Soovides tagasisidet kindla sidevahendi kaudu, palume soovitud sidekanal ära märkida oma kaebuses ning püüame võimalusel sellega arvestada.
- Vaatame kaebuse läbi ja anname tagasisidet 15 päeva jooksul. Kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, teavitame tähtaja pikendamise põhjustest ja uuest tähtajast. Kui kaebuse läbivaatamisel ilmneb, et kaebus ei vasta nõuetele või selle lahendamine eeldab kliendilt lisainfo saamist, võimaldame kuni 7 päeva jooksul kaebust täiendada või lisainfot esitada. Kui jätame kaebuse rahuldamata või loobume selle edasisest menetlemisest, edastame kliendile asjakohase põhjenduse ja ülevaate edasikaebamise võimalustest.

Kui oleme otsustanud kaebuse osaliselt või täielikult rahuldada, taastatakse viivitusega kliendi õigused või pakutakse välja muu aktsepteeritav lahendus.

Meie eesmärgiks on lahendada võimalikud erimeelsused rahumeelsete läbirääkimiste teel. Kui klient ei nõustu meie poolt pakutava lahenduse või tagasisidega, võib klient (tarbija) küsida nõu Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametilt (Endla 10a, 10122 Tallinn; telefon 620 1707; e-post info@ttja.ee; koduleht <https://www.ttja.ee>) või pöörduda lahenduse saamiseks seal tegutsevasse tarbijavaidluste komisjoni, mille menetlusreeglid on kättesaadavad veebilehel <https://komisjon.ee>. Sidevahendi abil sõlmitud lepingutest tulenevad kaebused saab esitada ka veebipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu aadressil <https://ec.europa.eu/odr>.

Kui kohtuväline vaidluse lahendamine ebaõnnestub, lahendatakse vaidlus Harju Maakohtus, kui kliendiga sõlmitud kokkuleppes või õigusaktidest ei tulene teisiti. See kohtualluvus kehtib ka juhul, kui klient asub pärast kliendisuhete algust elama välisriiki või kui tema elu- või tegevuskoht ei ole hagi esitamisel teada.

Meie üle teostavad järelevalvet Finantsinspeksioon (Sakala 4, 15030 Tallinn; telefon 668 0500; e-post info@fi.ee; koduleht <https://www.fi.ee>) ning Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (Endla 10a, 10122 Tallinn; telefon 620 1707; e-post info@ttja.ee; koduleht <https://www.ttja.ee>).