

## Kaebuste ja tagasiside käsitlemine

Teie rahulolu on meie edu mõõdupuu. Teie tagasiside võimaldab meil tagada, et meie tegemised õnnestuvad, ning aitab meil parandada oma toodete ja teenuste kvaliteeti.

### Kuidas saate anda tagasisidet või esitada kaebust?

- Täitke [tagasisideankeet](#) internetis
- Logige sisse oma [internetipanga](#) kontole ja saatke meile sõnum
- Helistage klienditoe telefonil [+372 628 3300\\*](#)
- Saatke e-kiri aadressile [info@luminor.ee](mailto:info@luminor.ee)
- Saatke meile kiri Liivalaia 45, 10145, Tallinn
- Meie [pangakontoris](#)

\* Kui võtate meiega ühendust telefoni teel, lisanduvad teie telefonioperaatori määratud tasud. Lisateabe saamiseks võtke ühendust oma operaatoriga.

### Mõned nõuanded tagasiside andmise või kaebuse esitamise kohta

Selleks, et saaksime teie kaebust käsitleda võimalikult kiiresti, on oluline, et esitaksite kõik sellega seotud faktid. Soovitame teil kasutada [kaebuste ja tagasiside vormi](#), mis hõlmab kogu vajalikku teavet.

Kui kasutate teisi kanaleid, lisage palun:

- oma ees- ja perekonnanimi. Kui esindate ettevõtet, siis ka ettevõtte nimi;
- isikukood või sünniaeg. Kui esindate ettevõtet, siis registrikood;
- kontaktandmed;
- oma tagasiside või probleemi kirjeldus;
- eelistatud kontaktmeetod vastuse saamiseks (palun võtke teadmiseks, et e-kirja teel saab saata ainult üldist informatsiooni).

### Millal võite vastust oodata?

Vaatame teie kaebuse hoolikalt üle ja anname vastuse nii kiiresti kui võimalik, kuid mitte hiljem kui 15 kalendripäeva jooksul. Anname teada, kui vajame teilt rohkem informatsiooni või kui meil on rohkem aega vaja.

Kindlustustoodetega või kindlustusteenuste pakkumisega seotud kaebused edastame vastavale kindlustusfirmale viie tööpäeva jooksul. Kaebuse edastamisest anname teile teada. Tagasiside antakse teile nii kiiresti kui võimalik, kuid mitte hiljem kui 15 tööpäeva jooksul. Kindlustuskaebuste käsitlemine on tasuta.

### Mida teha, kui pakutud lahendus ei vasta teie ootustele?

Anname endast parima, et pakkuda teie kaebusele kõige sobivam lahendus. Kui te ei ole rahul meie vastuse või seletustega, võite meiega uuesti ühendust võtta ja otsuse vaidlustada.

Võite edasikaebuse saata aadressil [info@luminor.ee](mailto:info@luminor.ee). Lisage oma kontaktandmed, probleemi kirjeldus ja soovitatav lahendus. Vastame teie edasikaebusele 15 kalendripäeva jooksul.

Kui te ei ole meie vastusega rahul:

- võite ühendust võtta Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti\* (aadress Sõle 23a, 10614 Tallinn, [www.ttja.ee](http://www.ttja.ee)) või Finantsinspektsiooniga (aadress Sakala 4, 15030 Tallinn, [www.fi.ee](http://www.fi.ee)) nõu ja selgituste saamiseks;
- võite esitada kaebuse tarbijavaidluste komisjoni\* või maakohтусse. Tarbijavaidluste komisjoni kodukorra leiate aadressilt [komisjon.ee](http://komisjon.ee).

\*Ainult tarbijatele