Bondora

Klageprocedure

Vi vil gerne have, at du er glad for de tjenester, som Bondora leverer. Hvis det ikke er tilfældet, og du ikke er tilfreds med den service, som du har anmodet om, eller som er blevet leveret til dig, ønsker vi at vide det. Inden du indgiver en klage, bør du læse klageproceduren, som fremgår nedenfor, så vi kan behandle din klage så hurtigt og så effektivt som muligt.

HVORDAN INDGIVER JEG EN KLAGE?

Bondoras kundeservice er 100 % digital. Det betyder, at vi behandler og løser klager hurtigt og sikkert. Du kan indgive en klage hos Bondora ved at bruge formularen i afsnittet "FAQ" på Bondoras hjemmeside.

HVILKE OPLYSNINGER BØR JEG ANGIVE I MIN KLAGE?

Du bør angive alle relevante oplysninger, så vi kan løse din klage så effektivt som muligt. Beskriv og forklar venligst årsagen til din klage så detaljeret som muligt. Du bør også angive et eventuelt krav eller den anmodning, som du ønsker, at Bondora imødekommer.
Vedlæg alle relevante dokumenter i din klage, hvis Bondora ikke har let adgang til dem.
Hvis en person indgiver en klage på vegne af dig, skal vedkommende vedlægge en fuldmagt, der bekræfter, at personen handler på dine vegne. Dette dokument skal være underskrevet digitalt.

HVORDAN BEHANDLER BONDORA KLAGER?

Bondora behandler alle kunder med respekt og uden fordomme. Efter vi har modtaget din klage, afgrænser vi de specifikke omstændigheder for din klage og analyserer problemet til bunds, for at løse det på bedst mulige vis. Hvis der er behov for det, anmoder vi dig om yderligere oplysninger, som relaterer til din klage.
Hvis du får helt eller delvist medhold i din klage, vil vi hurtigst imødekomme klagen. Hvis du ikke får helt eller delvistmedhold i din klage, begrunder vi vores beslutning i vores svar til dig.

HVORNÅR KAN JEG FORVENTE ET SVAR?

Vi e-mailer dig en automatisk meddelelse, når vi har modtaget din klage (som regel inden for én arbejdsdag).
Vi afgør generelt klager i løbet af 5 (fem) arbejdsdage, efter at vi har modtaget dem, men det kan tage længere tid, afhængigt af emnet og kompleksiteten i din klage. Vi vil under alle

omstændigheder forsøge at svare dig senest 30 dage fra den dag, hvor du har fremsendt din klage. Hvis vi ikke kan afgøre din klage inden for 30 dage, informerer vi dig om, hvorfor det tager længere tid og oplyser en dato, hvor du kan forvente et svar.

HVAD BØR JEG GØRE, HVIS JEG IKKE ER TILFREDS MED DEN FORESLÅEDE LØSNING?

Vi gør vores bedste for at finde den bedste løsning for din klage. Hvis du ikke er tilfreds med vores forslag, er du velkommen til at kontakte os igen og bestride vores beslutning.
Hvis du stadig ikke er tilfreds med vores løsning, kan du beskytte dine rettigheder ved at kontakte følgende myndigheder:

- Estlands forbrugerbeskyttelsesmyndighed Consumer Protection and Technical Regulatory Authority (www.ttja.ee, adresse: Endla 10a, 10142 Tallinn, Estland; e-mail: info@ttja.ee; telefonnummer: +372 620 1707)
- Estlands finanstilsyn Financial Supervision and Resolution Authority (www.fi.ee, adresse: Sakala 4, 15030 Tallinn, Estland; e-mail: info@fi.ee; telefonnummer: +372 668 0500)
- Domstolene (www.kohus.ee, kontaktoplysninger efter retskreds)
- Estlands komité for voldgiftsafgørelser af forbrugerspørgsmål Consumer Disputes Committee (www.komisjon.ee, adresse: Endla 10A, 10142 Tallinn, Estland; e-mail: avaldus@komisjon.ee; telefonnummer: +372 620 1707). Klager vedrørende kontrakter indgået på afstand kan også indgives til forbrugerklagenævnet Consumer Disputes Committee via et onlinemiljø for klageafgørelse på adressen http://ec.europa.eu/odr
- Estlands datatilsyn Data Protection Inspectorate (klager vedrørende personlige oplysninger, www.aki.ee; adresse: Tatari 39, 10134 Tallinn, Estland; e-mail: info@aki.ee; telefonnummer: +372 627 4135)
- Klager vedrørende overholdelse af dansk finansiel lovgivning kan rettes til Finanstilsynet, www.finanstilsynet.dk.
- Klager vedrørende overholdelse af dansk lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger kan rettes til Datatilsynet, www.datatilsynet.dk.
- Klager vedrørende overholdelse af dansk lovgivning om forbrugerbeskyttelse kan rettes til Forbrugerombudsmanden, www.forbrugerombudsmanden.dk