

Kliendikaebuste lahendamise kord

Kinnitamise kuupäev: 26.09.2022	Kehtib alates: 26.09.2022	Esimene version kinnitatud ja kehtib alates: 07.08.2017 Muudetud: 16.06.2021, 26.09.2022
------------------------------------	------------------------------	---

1 ÜLDINE EESMÄRK

- 1.1 Käesoleva kliendikaebuste lahendamise sise-eeskirja („Kord”) eesmärk on reguleerida kliendikaebuste lahendamise korda AS-is Redgate Capital ja tema tütarettevõtetes (edaspidi ühiselt „Ettevõtte”).
 - 1.2 Kliendikaebusi tuleb menetleda läbipaistvalt, efektiivselt ja süsteemselt. Kaebuste menetlemise protsessi kaudu saadava informatsiooni kaudu püütakse parendada ja täiustada Ettevõtte siseselt nii osutatavaid teenuseid ja tooteid kui ka sise-eeskirju, vähendada Ettevõtte riske, samuti tõsta teeninduse kvaliteeti, mis toob kokkuvõttes kasu nii Ettevõttele endale kui tema klientidele.
 - 1.3 **Mõisted:**
 - 1.3.1 Klient on käesoleva Korra tähenduses iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada Ettevõtte teenuseid.
 - 1.3.2 Kliendihaldur on konkreetset kliendisuhet haldav isik. Reeglina on Kliendihalduriks vastava nõustamisteenuse osutamist korraldav projektijuht.
 - 1.3.3 Kaebus on käesoleva Korra tähenduses kliendi suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus Ettevõtte toote või teenuse tingimuste või Ettevõtte käitumise või kohustuse suhtes. Kaebused on järgmised olukorrad:
 - 1.3.3.1 Kliendi selgelt väljendatud rahulolematuse Ettevõtte töötaja (või ka üldistatuna Ettevõtte) käitumise suhtes;
 - 1.3.3.2 Kliendi selge viide Ettevõtte sh Ettevõtte töötaja poolt tehtud vea või täitmata kohustuse kohta;
 - 1.3.3.3 Kliendi selgelt väljendatud rahulolematuse Ettevõtte teenuste tingimustega.
- Kliendi rahulolematuse väljendust ei loeta selgeks ja vastavalt ei käsitleta seda Kaebusena, kui see on esitatud ebamäärasena ja selle väljendusest ei ole võimalik mõista Ettevõtte või selle töötaja poolt tehtud vea või täitmata kohustuse olemust või toote/teenuse tingimuste konkreetset puudust.
- Kliendi Kaebusena ei käsitleta Kliendi ettepanekut mõne teenuse tingimuse muutmiseks poolte kokkuleppel.
- 1.3.4 Kaebuse menetleja on Ettevõtte juhatuse liige või Ettevõtte juhatuse poolt määratud isik. Kaebuse laekumisel määratakse igale Kaebusele Kaebuse menetleja sõltuvalt Kaebuse sisust ning lahendamiseks vajalikest teadmistest. Ettevõtte juhatuse tagab, et Kaebuse menetleja omab piisavaid teadmisi Kaebuse menetlemiseks pädevalt, hoolsalt ja õigeaegselt. Lisaks tagab Ettevõtte juhatuse, et Kaebuse menetleja on instrueeritud Kaebust menetlema käesoleva Korra nõuetest lähtuvalt.
 - 1.3.5 Ettevõtte juhatuse on Ettevõtte juhtimisorgan, mis koosneb juhatuse ja nõukogu liikmetest.

2 KAEBUSE ESITAMINE

- 2.1 Ettevõtte avaldab Kliendile informatsiooni kaebuste lahendamise korra kohta kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis nt Ettevõtte kodulehel, lepingutingimustes või Kliendi vastaval nõudmisel. Ettevõtte avaldab Kliendile teavet selle kohta, millises vormis, milliseid suhtluskanaleid kasutades

tuleb kaebus esitada, millised andmed tuleb sellesse lisada, milline on kaebusele vastamise tähtaeg ning millise suhtluskanali kaudu esitatakse Kliendile vastuseid.

- 2.2 Kui Kliendihaldur kui Kliendi peamine kontaktisik Ettevõttes saab infot Kliendi rahulolematuse kohta, peab Kliendihaldur hindama ja vajadusel arvestama täiendavaid asjaolusid, hindamaks, kas tegemist on Kaebusega.
- 2.3 Kliendile osutatakse tema nõudmisel mõistlikus ulatuses abi Kaebuste vormistamisel, mis seisneb Kliendihalduri või muu Ettevõtte juhatuse poolt volitatud isiku poolt antavates üldistes suunistes Kaebuse ülesehituse ja vormistamise kohta.
- 2.4 Kõik Klientidelt Ettevõttesse laekuvad Kaebused edastatakse Kliendihalduri poolt viivitamatult Ettevõtte juhatusele ja vastavuskontrolli juhile. Kui Kaebus laekus muule isikule kui Kliendihaldur, siis peab vastav isik Kaebuse koheselt edastama Kliendihaldurile, Ettevõtte juhatusele ja vastavuskontrolli juhile.

3 KAEBUSTE LAHENDAMINE

- 3.1 Kaebuse laekumisel määrab Ettevõtte juhatuse Kaebuse menetleja, kes vastutab Kliendi Kaebuse lahendamise eest ja peab korraldama Kaebusele õigeaegse ja asjakohase vastuse.
- 3.2 Kaebuse menetleja tagab Kliendi informeerituse Kaebuse lahendamise ajakavast.
- 3.3 Kaebuse menetleja koostöös Ettevõtte õigusnõustaja ja Ettevõtte juhatusega analüüsib Kaebuse sisu ning otsustab järgeva tegevuse:
 - 3.3.1 Kaebuse menetlusse võtmisel alustab Kaebuse menetleja Kaebuse sisulist analüüsi ning vajalike asjaolude väljaselgitamist, jõudmaks üheskoos Ettevõtte õigusnõustaja ja Ettevõtte juhatusega piisavale arusaamale Kaebust puudutavates küsimustes, mis lubab Kaebuse lahendamist.
 - 3.3.2 Kaebuse menetlusse võtmisest võib Kaebuse menetleja üheskoos Ettevõtte õigusnõustaja ja Ettevõtte juhatusega teostatud analüüsile tuginedes keelduda. Keeldumine peab olema põhjendatud. Eelkõige võib keeldumise põhjuseks olla Ettevõtte mittesõltuvate asjaolude ilmumine teenuse osutamisel või sisulise Kaebuse puudumine.
 - 3.3.3 Kaebuse menetlusse võtmisel või menetlusse võtmisest keeldumisel vormistab Kaebuse menetleja protokoll, mille allkirjastab Kaebuse menetleja ja Ettevõtte juhatuse liige.
- 3.4 Kaebuse menetleja teatab vastuseks Kliendi Kaebusele kas kirjalikult, suuliselt või muu Kliendiga kokkulepitud suhtluskanali kaudu:
 - 3.4.1 Kaebuse menetlusse võtmisest ning menetluse tähtaegadest; või
 - 3.4.2 Kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos põhjendustega keeldumise kohta.
- 3.5 Menetlusse võetud Kaebuse lahendab Kaebuse menetleja koostöös Ettevõtte õigusnõustajaga ja Ettevõtte juhatusega.
- 3.6 Kaebuse lahendamisel arvestatakse õiglase kohtlemise ja läbipaistvuse põhimõtteid, juhindudes ennekõike Kliendi huvide tagamisest ning osutatud teenuse eesmärgist.
- 3.7 Üldjuhul antakse Kliendi kirjalikule (e-kirjana või kirjana esitatud) Kaebusele samas vormis kirjalik vastus. Ka juhul kui Kaebuse menetleja vastab Kaebusele suuliselt, saadetakse Kliendile Kliendihalduri poolt vastus ka e-kirjaga. Kirjalikud vastused Kaebustele allkirjastab Ettevõtte juhatuse liige. E-kirjana esitatavad vastused võib saata Kaebuse menetleja ise, saates vastuse ära kirja ka Ettevõtte juhatuse liikmele.

4 KAEBUSTE LAHENDAMISE AJAKAVA

- 4.1 Kaebuse menetleja teavitab Klienti Kaebuse menetlusse võtmisest või menetlusse võtmisest keeldumisest seitsme (7) päeva jooksul alates Kaebuse kättesaamisest.
- 4.2 Eesmärgiks on jõuda Kaebuse lahendamiseni viieteist (15) päeva jooksul alates Kaebuse kättesaamisest. Kaebuse võimalikust lahendusest informeerib Klienti Kaebuse menetleja. Kui eelnimetatud aja jooksul ei ole võimalik Kaebust selle keerukuse tõttu või muudel mõjuvatel põhjustel lahendada, teavitab Kaebuse menetleja juhatusega kooskõlastatult Klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikendamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.
- 4.3 Kui Kaebuse menetlemise lõpptulemusena jääb Ettevõtte Kliendiga eriarvamusele või Kliendiga ei jõuta kompromissini, teavitab Kaebuse menetleja, juhul kui see on vaidluse sisu arvestades asjakohane, Klienti kirjalikult taasesitatavas vormis Kaebuse kohtuvälise lahendamise või muudest

edasikaebamise võimalustest, lisades vastusele oma kontaktandmed. Kliendil on õigus pöörduda sõltumatu hinnangu saamiseks või vaidluse lahendamiseks järgmiste järelevalveasutuste, kohtueelsete institutsioonide (nimekiri ei ole täielik) või kohtu poole:

- 4.3.1 Finantsinspeksioon;
- 4.3.2 Tarbijakaitseamet;
- 4.3.3 Andmekaitseinspeksioon;
- 4.3.4 kohus.

5 KAEBUSTE REGISTREERIMINE JA DOKUMENTEERIMINE

- 5.1 Kogu kommunikatsioon seoses Kaebusega, sh Kaebus, Kaebuse menetlusse võtmise või menetlusse võtmise keeldumise protokoll ja vastus Kaebusele, edastatakse Kaebuse menetleja poolt vastavuskontrolli juhile, kes registreerib Kaebuse ja selle lahendamiseks rakendatud meetmed vastavuskontrolli juhi peetavas Kaebuste registris. Vastavuskontrolli juht korraldab Kaebuste registreerimise ja dokumenteerimise viisil, mis tagab Ettevõttes Kaebuste kättesaadavuse, menetluskäigu jälgitavuse, statistika analüüsitavuse ning sisendi kvartaalseks raporteerimiseks.
- 5.2 Kaebustega seotud dokumentatsiooni säilitatakse Ettevõttes iga Kliendi osas kogu kliendisuhte aja ja vähemalt viis (5) aastat kliendisuhte lõppemisest.

6 JÄRELTEGEVUSED

- 6.1 Vastavuskontrolli juht vastutab kaebuste statistika kvartaalse raporteerimise eest Finantsinspeksioonile vastavalt ESMA tarbijakaitsearuande vormile.
- 6.2 Vastavuskontrolli juht esitab Ettevõtte juhatusele üks kord aastas Kaebuste statistika ja selle põhjal koostatud analüüsi. Kui aasta jooksul ei ole Ettevõttele Kaebusi esitatud, teatab Vastavuskontrolli juht kaebuste puudumisest vastaval perioodil.
- 6.3 Vastavuskontrolli juht hindab Kaebuste pinnalt süsteemselt riske Ettevõtte tegevuses, kogudes kliendikaebuste kohta statistikat ja seda perioodiliselt analüüsides, tuvastamaks Ettevõtte võimalikke probleemkohti ja õigusriske toodete, teenuste, teeninduse osas, samuti puudusi sise-eeskirjades ning juhtide ja töötajate teadlikkusest nendest jmt.
- 6.4 Järeltegevuse tulemina võib Ettevõtte juhatuse korraldada sise-eeskirjade muutmise; toodete, teenuste ja teeninduse muutmise; täiendava sisekoolituse läbiviimise ning muud meetmed puuduste likvideerimiseks.