

KLIENTIKAEBUSTE MENETLEMISE KORD

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Käesolevad Hypoteeklaen AS (edaspidi **Krediidiandja**) kliendi kaebuste menetlemise korra eesmärgiks on määratleda kaebuse definitsioon ja fikseerida, kuidas saab klient kaebust esitada, milliseid andmeid peab kaebusega seotud pöördumine sisaldama, kui kiiresti ja kuidas toimub kaebusele vastuse andmine ning millised on kliendi õigused juhul, kui Krediidiandja vastus pole Kliendile aktsepteeritav.

2. MÕISTED

- 2.1. **Klient** on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või avaldanud tahet kasutada Krediidiandja poolt osutatavaid teenuseid.
- 2.2. **Kliendi kaebus** on käesoleva korra tähenduses Kliendi poolt Krediidiandjale esitatud suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus või lahkarmamus seoses Krediidiandja poolt Kliendile osutatud või Kliendi poolt taotletava finantsteenusega, selle tingimustega või Kliendi kohustustega või negatiivne tagasiside teenuse osutamise kvaliteedi suhtes.
- 2.3. **Krediidiandja** Hypoteeklaen AS (registrikood 11663703, aadress Rävalla pst 2, Tallinn, 10145, telefon 666 1701, e-post info@hypoteeklaen.ee) ja temaga samasse gruppi kuuluv tütarettevõtte Rävalla Laenu OÜ (registrikood 12629269, aadress Rävalla pst 2, Tallinn, 10145, telefon 666 1701, e-post info@hypoteeklaen.ee).

3. KAEBUSE ESITAMINE

- 3.1. Kliendil on õigus esitada kaebus tema poolt eelistatud viisil (näiteks kirjalikult, telefoni teel, Krediidiandja kontoris või sotsiaalmeedia vahendusel, või muul taasesitamist võimaldaval moel).
- 3.2. Kaebuse saab esitada e-kirja teel aadressile info@hypoteeklaen.ee, helistades numbrile 666 1701, pöördudes Krediidiandja kontorisse või saates posti teel kirja Krediidiandja kontori aadressile.
- 3.3. Kaebuses tuleb märkida Kliendi nimi, kaebuse esitamise kuupäev, anda ülevaade rahulolematust põhjustanud olukorrast ning kirjeldada võimalikult selgelt, milles rahulolematuus seisneb. Krediidiandjale nõude esitamise korral tuleb lisada argumenteeritud ja võimalusel dokumenteeritud info.
- 3.4. Kaebusele tuleb Kliendil lisada ka oma kontaktandmed, et hilisemalt oleks Krediidiandjal võimalik Kliendiga kontakteeruda ja kaebusele vastata. Soovi korral võib Klient märkida omapoolse ootuse eelistatud suhtluskanali osas Krediidiandjalt vastuse saamiseks. Võimalikud kanalid Krediidiandjalt vastuse saamiseks on e-kirja, telefoni või posti teel.
- 3.5. Kui kaebus esitatakse Kliendi esindaja poolt, tuleb esitada dokumendid, mis tõendavad esindaja õigust Kliendi esindamiseks.
- 3.6. Kliendi soovi korral tuleb Krediidiandja esindajal abistada Klienti kaebuse formuleerimisel, andes üldiseid juhiseid Kaebuse struktuuri ja korrektse vormistamise osas.

4. KAEBUSE MENETLEMINE

- 4.1. Kliendi poolt esitatud või tema esindaja kaudu saabunud kaebusi aktsepteeritakse kõigis käesoleva korra punktis 3.1. nimetatud vormides.
- 4.2. Krediidiandja suhtub kaebuse esitajasse ning saabunud kaebusesse, s.h. selles esitatud väidetes eelarvamusteta ja lugupidamisega.
- 4.3. Krediidiandja tehinguliste suhetega seotud kaebuste korral on eelduseks kaebuse esitaja isiku tuvastamine.
- 4.4. Vajaduse korral on Krediidiandja esindajal õigus paluda Kliendil esitada kaebuse juurde täiendavaid dokumente või lisaandmeid, mis on vajalikud kaebuse lahendamiseks.
- 4.5. Kui kaebus esitatakse telefoni teel või Krediidiandja kontoris, siis lahendatakse kaebus võimaluse korral koheselt.
- 4.6. Pikemat menetlemist vajavale kaebusele annab Krediidiandja vastuse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 14 (neljateistkümne) kalendripäeva jooksul alates kaebuse saabumise kuupäevast. Kui ettenähtud tähtaja jooksul pole Krediidiandjal võimalik Kliendile vastust anda, teavitatakse Klienti täiendavast vastamise tähtajast ning menetlusaja pikendamise põhjustest.

- 4.7. Kaebuse kättesaamisel teavitab Krediidiandja Klienti kaebuse kätte saamisest, menetlusse võtmisest ja võimalikest tähtaegadest Krediidiandjalt vastuse saamiseks.
- 4.8. Krediidiandja vastus antakse Kliendile üldjuhul sama suhtluskanali vahendusel, mille kaudu kaebus esitati, välja arvatud juhul, kui Klient on avaldanud soovi saada Krediidiandjalt vastus muu suhtluskanali kaudu.
- 4.9. Kui Kliendi esitatud nõudeid ei rahuldata Krediidiandja poolt ei osaliselt ega täielikult, lisab Krediidiandja Kliendile antavasse vastusesse oma otsusega seonduva argumentatsiooni.

5. PÖÖRDUMINE TEISTE ASUTUSTE POOLE

- 5.1. Kui Krediidiandja poolt pakutud lahendus pole Kliendile aktsepteeritav või menetlemise tulemusena jääb Krediidiandja Kliendiga eriarvamusele ja kompromissini ei jõuta, on Kliendil õigus pöörduda täiendavalt sõltumatu hinnangu saamiseks ja/või vaidluse lahendamiseks Tarbijakaitseameti tarbijavaidluste komisjoni poole (Pronksi 12, Tallinn 10117, e-post info@tarbijakaitseamet.ee, tel: 620 1707).
- 5.2. Kliendil on õigus esitada nõue vastavalt kohtualluvusele (asukohajärgne kohus) kohtusse. Lisaks eelnevale on Kliendil õigus esitada kaebus Krediidiandja tegevuse kohta Finantsinspeksioonile (Sakala 4, Tallinn 15030, e-mail info@fi.ee).