

# Hypoteeklaen AS kliendikaebuste menetlemise kord

## 1. Üldsätted

1.1. Kliendikaebuste menetlemise korra (edaspidi nimetatud Kord) 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 Krediidandja vastus pole Kliendile aktsepteeritav.

## 2. Mõisted

- 2.1. Klient on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või avaldanud tahet kasutada Krediidandja poolt osutatavaid teenuseid.
- 2.2. Kaebus on käesoleva korra tähenduses Kliendi poolt Krediidandjale esitatud suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus või lahkavamus seoses Krediidandja poolt Kliendile osutatud või Kliendi poolt taotletava finantsteenusega, selle tingimustega või Kliendi kohustustega või negatiivne tagasiside teenuse osutamise kvaliteedi suhtes. Vajadusel on Krediidandjal õigus nõuda kaebuse esitajalt kaebuse eestikeelset tõlget.
- 2.3. Krediidandja on Hypoteeklaen AS (registrikood 11663703, aadress Rävalla pst 2, Tallinn, 10145, telefon 666 1701, e-post [info@hypoteeklaen.ee](mailto: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](mailto:info@hypoteeklaen.ee)).
- 2.4. Järelevalveasutus on asutus, kuhu Kliendil on õigus pöörduda kaebusele täiendava sõltumatu hinnangu saamiseks või vaidluse lahendamiseks (näiteks Finantsinspeksioon, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti tarbijavaidluste komisjon).

## 3. Kaebuse esitamine

- 3.1. Kliendil on õigus esitada kaebus tema poolt eelistatud viisil (näiteks kirjalikult, e-posti teel, Krediidandja kontoris või sotsiaalmeedia vahendusel või muul taasesitamist võimaldaval moel).
- 3.2. Kaebuse saab esitada e-kirja teel aadressile [info@hypoteeklaen.ee](mailto:info@hypoteeklaen.ee), pöördudes Krediidandja kontoris või saates posti teel kirja Krediidandja kontori aadressile.
- 3.3. Krediidandja annab igale kaebuse suulisele esitajale teada, et kaebuse esitamine on võimalik vaid kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Kui kaebus esitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, siis vastatakse kaebusele sama vorminõuet järgides. Krediidandja registreerib kliendikaebuste registris üksnes eelmises lauses nimetatud kaebused.
- 3.4. Kaebuses tuleb märkida Kliendi nimi, kontaktandmed (sealhulgas e-posti aadress), kaebuse esitamise kuupäev, anda ülevaade rahulolematust põhjustanud olukorrast ning kirjeldada võimalikult selgelt, milles rahulolematust seisneb. Krediidandjale nõude esitamise korral tuleb lisada argumenteeritud ja võimalusel dokumenteeritud info.
- 3.5. Kaebusele tuleb Kliendil lisada ka oma kontaktandmed, et hilisemalt oleks Krediidandjal võimalik Kliendiga kontakteeruda ja kaebusele vastata. Soovi korral võib Klient märkida omapoolse ootuse eelistatud suhtluskanali osas Krediidandjalt vastuse saamiseks. Võimalikud kanalid Krediidandjalt vastuse saamiseks on e-kirja, telefoni või posti teel.
- 3.6. Kui kaebus esitatakse Kliendi esindaja poolt, tuleb esitada dokumendid, mis tõendavad esindaja õigust Kliendi esindamiseks.
- 3.7. Kliendi soovi korral abistab Krediidandja esindaja 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. Krediidiandja sotsiaalmeediakonto kaudu esitatud kaebus peab sisaldama punktis 3.4 toodud andmeid.
- 4.2. Krediidiandja suhtub kaebuse esitajasse ning saabunud kaebusesse, s.h. selles esitatud väidetesse 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 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. Krediidiandja sotsiaalmeediakonto kaudu saabunud kaebusele vastatakse e-kirja teel.
- 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 Järelevalveasutuste 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 Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti tarbijavaidluste komisjoni poole (Endla 10A, 10122 Tallinn, tel. +372 667 2000, e-post [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee) ).
- 5.2. Kliendil on õigus pöörduda vaidluse lahendamiseks nõudega kohtusse vastavalt kohtualluvuse sätetele.
- 5.3. Lisaks eelnevale on Kliendil õigus esitada kaebus Krediidiandja tegevuse kohta Finantsinspeksioonile (Sakala 4, Tallinn 15030, tel. +372 668 0500, e-mail [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)).