

## **AS KAWE KAPITAL KLIENDIKAEBUSTE MENETLEMISE KORD**

AS Kawe Kapital (edaspidi: KAWE) kehtestab käesoleva korra klientidelt saadud kaebuste efektiivseks ja süsteemseks lahendamiseks, kaebuste registreerimiseks ja nendega seonduvate dokumentide säilitamiseks ning kaebustega seonduva aruandluse korraldamiseks.

Käesolev sise-eeskiri on suunatud kõikidele juhtidele ja töötajatele.

### **1 KAEBUSE OLEMUS**

1.1 Kaebus on kliendi suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus KAWE toote või teenuse tingimuste või KAWE käitumise või kohustuse suhtes.

### **2 KAEBUSE MENETLEJA**

2.1 Kaebuse menetlejaks on KAWE administratiivjuht. Kui kaebus esitatakse mõnele teisele KAWE töötajale, tuleb vastaval töötajal see kaebus viivitamatult edastada administratiivjuhile. Kui administratiivjuhil ei ole võimalik tööülesandeid täita (näiteks tema haigestumise, puhkuse vms asjaolu korral), on kaebuse menetlejaks sellel ajal ajutiselt KAWE portfellihaldur. Kui kaebus puudutab administratiivjuhti, on kaebuse menetlejaks alati portfellihaldur. Igal juhul tuleb vältida huvide konflikti.

2.2 Kaebuste menetleja korraldab vastavalt käesolevas korras sätestatud nõuetele i) kaebuste menetlemist, ii) kaebuste registreerimist ja sellega seonduvate dokumentide säilitamist ning iii) kaebustega seonduvat aruandlust.

### **3 KAEBUSE MENETLEMINE**

3.1 Menetleja avaldab kliendile käesoleva korra tema vastaval nõudmisel.

3.2 Kaebus tuleb esitada kas suuliselt või kirjalikult kasutades KAWE kontaktandmeid, mis on kättesaadavad veebilehelt <http://www.kawekapital.ee/kontakt/>. Kaebusesse tuleb märkida kliendi kontaktandmed, millele soovitakse vastust, ja kaebuse aluseks olevad asjaolud, põhjendused ja dokumendid, mille alusel kaebus esitatakse. Kui klient avaldab soovi, siis annab menetleja kliendile kaebuse koostamiseks täiendavalt suulisi juhiseid, sh kaebuse struktuuri ja kaebusele lisatavate asjakohaste dokumentide osas.

3.3 Kaebuse saamisel teavitab menetleja klienti koheselt kaebuse menetlusse võtmisest ja menetluse tähtaegadest. Eeltoodut ei kohaldata kliendi suulisele kaebusele, millele menetleja annab vastuse koheselt, v.a juhul, kui klient on avaldanud soovi kirjaliku vastuse saamiseks.

3.4 Menetleja suhtub klienti ja tema kaebusesse eelarvamusteta ja lugupidavalt.

3.5 Menetleja selgitab kaebuses esitatud asjaolud välja põhjalikkusega, mis võimaldab jõuda tõstatatud probleemi olemuseni ja kaebuse õige lahendamiseni. Vajadusel tehakse kliendile ettepanek kaebuse lahendamiseks vajalike täiendavate andmete ja dokumentide esitamiseks.

3.6 Menetleja annab kliendi kaebusele üldjuhul kirjaliku vastuse, v.a juhul, kui kliendi kaebus on suuline ja klient nõustub suulise vastusega.

3.7 Kui kaebuses esitatud väited on põhjendatud, taastab KAWE viivitusega kliendi rikutud õigused või pakub kliendile muu lahenduse. Kui KAWE jätab kliendi kaebuse osaliselt või täielikult rahuldamata, põhjendab menetleja kliendile saadetud vastuses KAWE otsuseid.

3.8 Kui kaebuse menetlemise lõpptulemusena jääb KAWE kliendiga eriarvamusele või kliendiga ei jõuta kompromissini, teavitab menetleja klienti kirjalikult kaebuse kohtuvälise või kohtuliku lahendamise või muudest edasikaebamise võimalustest, lisades selliste menetlusasutuste kontaktandmed. Kliendil on õigus pöörduda sõltumatu hinnangu saamiseks või vaidluse lahendamiseks järgmiste järelevalveasutuste, kohtueelsete institutsioonide (nimekiri ei ole täielik) või kohtu poole:

- 3.8.1 Finantsinspeksioon;
- 3.8.2 Tarbijakaitseamet;
- 3.8.3 Andmekaitseinspeksioon;
- 3.8.4 kohus.

#### **4 KAEBUSE MENETLEMISE TÄHTAEG**

- 4.1 Menetleja lahendab kaebuse esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 7 päeva jooksul selle saamisest.
- 4.2 Kui punktis 4.1 nimetatud aja jooksul ei ole võimalik kaebust selle keerukuse tõttu lahendada, teavitab menetleja klienti kirjalikult menetluse pikendamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.

#### **5 KAEBUSE REGISTREERIMINE JA SELLEGA SEONDUVATE DOKUMENTIDE SÄILITAMINE**

5.1 Menetleja registreerib KAWE kaebuste ja kaebuste käsitlemise registris järgmised andmed:

- 5.1.1 kliendi nimi ja kontaktandmed;
- 5.1.2 kliendi kaebuse kuupäev, vorm ja sisu;
- 5.1.3 menetleja nimi;
- 5.1.4 menetleja vastuse kuupäev, vorm ja sisu;
- 5.1.5 muu kaebusega seotud kliendisuhtluse kuupäev, vorm ja sisu.

5.2 Menetleja korraldab kliendi kaebuse ja selle lisade, menetleja vastuse ja selle lisade ning muu kaebusega seotud dokumentatsiooni säilitamise viie aasta jooksul või vähemalt nii kaua, kuni kliendisuhete kaebuse esitanud kliendiga kestab, olenevalt sellest, kumb tähtaeg saabub hiljem. Kui kaebusest tulenev vaidlus kestab, korraldab menetleja dokumentatsiooni säilitamise selle lõppemisest alates viie aasta jooksul või vähemalt nii kaua, kuni kliendisuhete kaebuse esitanud kliendiga kestab, olenevalt sellest, kumb tähtaeg saabub hiljem.

#### **6 ARUANDLUS**

- 6.1 Menetleja teeb KAWE juhatusele ja nõukogule vähemalt kord aastas ülevaate, milles toob välja arvestusperioodil esitatud kaebuste arvu, kokkuvõtte olulisemate ja korduvate kaebuste põhjustest, nende lahendustest ning olulisematest probleemidest kaebuste menetlemisel.
- 6.2 Vajadusel võtavad juhatus ja nõukogu ülevaates tõusetunud probleemide lahendamiseks tarvitusele meetmed.
- 6.3 KAWE hindab kord aastas käesoleva korra tõhusust, vajadusel ajakohastab seda ning teostab sisekontrolli selle täitmise üle.