

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 kõigile KAWE töötajatele ning Juhatus liikmetele.

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 Kaebuste menetlemise eest vastutab Juhatus poolt määratud isik (edaspidi: Menetleja). Vaikimisi on Menetlejaks KAWE administratiivjuht. Kui kaebus esitatakse mõnele teisele KAWE töötajale, edastab töötaja selle viivitamata Menetlejale. Kui Menetlejal ei ole võimalik oma ülesandeid täita (nt puhkuse, haiguse või muu takistuse tõttu), määrab Juhatus ajutiselt teise isiku kaebust menetlema. Kui kaebus puudutab Menetlejat või esineb muu huvide konflikt, määrab Juhatus kaebuse menetlemiseks teise sõltumatu isiku. Kaebuste menetlemisel tuleb alati 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 Käesolev kord tehakse kliendile kättesaadavaks KAWE veebilehel <https://kawekapital.ee/tingimused/uldingimused/> ning esitatakse kliendi nõudmisel.

3.2 Kaebus tuleb esitada, kas suuliselt või kirjalikult kasutades KAWE kontaktandmeid, mis on kättesaadavad veebilehelt <http://www.kawekapital.ee/kontakt/>. Kaebusesse märgitakse võimalusel 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 kaebuse kättesaamisest mõistliku aja jooksul, üldjuhul hiljemalt 3 tööpäeva jooksul, sealhulgas menetluse tähtaegadest. Eeltoodut ei kohaldata kliendi suulisele kaebusele, millele Menetleja annab vastuse koheselt, v.a juhul, kui klient on avaldanud soovi kirjaliku vastuse saamiseks. Ka suulised kaebused registreeritakse käesoleva sise-eeskirja punkti 5 alusel juhul, kui need ei lahene koheselt või on sisult olulised.

3.4 Menetleja selgitab kaebuse asjaolud ning vajadusel küsib kliendilt täiendavat teavet.

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

3.6 Kaebusi menetletakse samas keeles, milles klient ja KAWE tavapäraselt suhtlevad, kui ei ole kokku lepitud teisiti.

- 3.7 Kui kaebus on põhjendatud, kõrvaldab KAWE rikkumise või pakub kliendile sobiva lahenduse. Kui kaebus jäetakse osaliselt või täielikult rahuldamata, esitatakse kliendile põhjendatud vastus.
- 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 Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (TTJA);
 - 3.8.3 Andmekaitseinspeksioon;
 - 3.8.4 kohus.

4 KAEBUSE MENETLEMISE TÄHTAEG

- 4.1 Menetleja lahendab kaebuse esimesel võimalusel, üldjuhul 15 tööpäeva 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 pikenedamise 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 sellega seotud dokumentatsiooni (sh kaebus, selle lisad, Menetleja vastus ja muu asjakohane teave) säilitamise vähemalt viie aasta jooksul või kuni kliendisuhete lõppemiseni, olenevalt sellest, kumb tähtaeg saabub hiljem. Kui kaebusest tulenev vaidlus kestab, säilitatakse dokumentatsiooni vähemalt viis aastat alates vaidluse lõppemisest või kuni kliendisuhete lõppemiseni, olenevalt sellest, kumb tähtaeg saabub hiljem.
- 5.3 Kaebuste register peetakse viisil, mis võimaldab hilisemat kontrolli ja järelevalvet.
- 5.4 Kaebustega seotud isikuandmeid töödeldakse kooskõlas KAWE kliendiandmete töötlemise põhimõtetega.

6 ARUANDLUS

- 6.1 Menetleja teeb KAWE Juhatusel ja Nõukogule vähemalt kord aastas ülevaate, milles toob välja arvestusperioodil esitatud kaebuste arvu, kokkuvõtte olulisemate ja korduvate kaebuste põhjendustest, nende lahendustest ning olulisematest probleemidest kaebuste menetlemisel.
- 6.2 Vajadusel võtavad Juhatus ja Nõukogu ülevaates tõusetunud probleemide lahendamiseks tarvitusele meetmed.

AS Kawe Kapital sise-eeskirjad
Kliendikaebuste menetlemise kord
Kinnitatud juhatuse 30.04.2026. a otsusega
Kehtiv alates 01.05.2026. a

6.3 Kaebuste analüüsi tulemusi kasutatakse vajadusel siseprotsesside ja teenuste parendamiseks.

Versioonilogi

Kehtiv alates: 01.05.2026

- Täpsustatud kaebuste menetlemise korda.
- Pikendatud kaebuste menetlemise tähtaega ning täpsustatud menetluse kulgu.
- Täpsustatud dokumentide säilitamise ja andmetöötuse põhimõtteid.
- Ajakohastatud aruandlust ja juhtorganite rolli.
- Ajakohastatud terminoloogiat.