

## Monefit Estonia OÜ Kliendikaebuste lahendamise kord

### 1. MÕISTED

**Monefit** – Finantsinspektsiooni tegevusloa alusel tegutsev krediidiandja Monefit Estonia OÜ (registrikood 12449415)

**Eeskiri** – käesolev kliendikaebuste lahendamise kord, mis on kehtestatud Monefiti juhatuse poolt

**Klient** – Monefiti olemasolev või potentsiaalne klient

**Kaebus** – kliendi poolt kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud rahulolematuse väljendus Monefiti krediidi andmise teenuse tingimuste või Monefiti käitumise või kohustuse suhtes

### 2. ÜLDSÄTTED

- 2.1. Käesolev Monefiti eeskiri reguleerib kliendikaebuste esitamist, lahendamist, registreerimist ja säilitamist, kaebustega seonduvat järeltegevust ning määratleb nõuded, millest kaebuste menetlemisel lähtutakse.
- 2.2. Eeskirja rakendavad Monefiti juhatuse ning töötajad. Monefit tagab käesoleva eeskirja tutvustamise igale juhtorgani liikmele ja töötajale tema poolt teenistus- või töösuhtesse asumisel ning eeskirja kättesaadavuse igal ajahetkel Monefiti serveris.
- 2.3. Eeskirja täitmise üle teostab järelevalvet Monefiti siseaudiitor vastavalt Monefitis kehtestatud sisekontrolli korrale. Siseaudiitor vaatab regulaarselt läbi käesolevas eeskirjas määratletud nõuded, hindab nende kohasust, toimivust ja vastavust õigusaktidele, võttes eeskirja kaasajastamisel muu hulgas arvesse ka kliendikaebustest tulenevaid asjaolusid ja järelevalveasutuste ettekirjutusi. Siseaudiitor esitab eeskirja muutmise ettepanekud juhatusele.
- 2.4. Eeskirja muutmisest või asendamisest teavitab Monefiti juhatuse kõik juhtorgani liikmed ja töötajad e-kirja teel vähemalt kolm tööpäeva ette. Käesolevas punktis nimetatud isikud on kohustatud muudetud või uue eeskirjaga tutvuma

enne selle jõustumist. Muudetud või uus eeskiri on täitmiseks kohustuslik alates Monefiti juhatuse poolt määratud tähtpäevast.

- 2.5. Informatsiooni käesoleva eeskirja, samuti üldised suunised kaebuse esitamise kohta (sh kaebuse vormistamise kohta) avaldatakse Monefiti kodulehel, samuti kliendi vastaval nõudmisel kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 2.6. Kaebusi menetletakse kooskõlas krediidiandjate ja –vahendajate seadusega ning Finantsinspektsiooni juhatuse 23.11.2011 otsusega nr 1.1-7/39 kehtestatud soovitusliku juhendiga „Nõuded kliendikaebuste menetlemisele“.

### 3. KLIENDIKAEBUSTE ESITAMINE JA LAHENDAMINE

#### 3.1. Kaebuste esitamine

- 3.1.1. Klient saab kaebuse esitada e-kirja teel Monefiti e-posti aadressile info@monefit.ee või kirjalikult Monefit äriruumides.
- 3.1.2. Pärast kaebuse esitamist teavitatakse klienti e-kirja teel 15 päeva jooksul arvates kaebuse esitamisest kaebuse menetlusse võtmise (sh menetlustähtaegade) või sellest keeldumise kohta koos põhjendustega.

#### 3.2. Kaebuste menetlemine

- 3.2.1. Kaebusi menetleb Monefiti klienditeenindaja, välja arvatud, kui kaebus puudutab tema enda tegevust. Sellisel juhul määrab kaebust menetleva töötaja Monefiti klienditeeninduse juht.
- 3.2.2. Monefiti juhatusel on õigus vastavalt vajadusele määrata kaebuste menetlemise eest vastutavaks ka teisi Monefiti töötajaid, kellel on piisavad teadmised menetlemaks kaebusi pädevalt, hoolsalt, õigeaegselt ning kooskõlas käesoleva eeskirja, Monefiti sise-eeskirjade, asjakohaste õigusaktide ja juhenditega.
- 3.2.3. Kaebuse menetlemise eest vastutavaks ei tohi määrata Monefiti töötajat, keda kaebus puudutab või kes võib muul viisil olla isiklikult huvitatud kaebuse lahendamise tulemustest, näiteks kui kaebuse on esitatud töötaja lähedane isik või töötajaga seotud isik. Sellise olukorra ilmnemisest teadlikuks saanud isik peab teavitama oma vahetut juhti potentsiaalsest

huvide konfliktist viivitamatult, et kaebuse lahendamiseks saaks määrata teise isiku.

### **3.3. Kaebuste läbivaatamine**

- 3.3.1.** Kaebust menetlev töötaja vaatab kaebuse läbi ja teavitab klienti kaebuse lahendusest 15 päeva jooksul arvates kaebuse menetlusse võtmisest. Kui selle tähtaja jooksul ei ole võimalik kaebust selle keerukuse tõttu või muudel mõjuvatel põhjustel lahendada, teavitatakse klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (kliendi e-posti aadressile) menetluse pikenedamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.
- 3.3.2.** Kaebuse läbivaatamisel selgitab kaebust menetlev töötaja välja kaebuse sisu, kontakteerudes vajadusel esitatud asjaolude selgitamiseks või täpsustamiseks kaebuse esitajaga ning Monefiti teiste töötajatega, kes võivad omada teavet kaebuse asjaolude kohta. Monefiti töötajad on kohustatud tegema kaebuse lahendamiseks kaebust menetleva töötajaga igakülgset koostööd, sh vajadusel esitama selgitusi ja dokumente kaebust menetleva töötaja poolt ettenähtud tähtajaks ja vormis.
- 3.3.3.** Kaebuse menetlemise tulemus saadetakse reeglina kliendi e-posti aadressile. Kliendi kirjalikule või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (e-kirja teel) esitatud kaebusele võib vastata ka suuliselt, kuid üksnes siis, kui klient on ise väljendanud soovi suulise vastuse saamiseks (nt palunud vastust telefoni teel). Sellisel juhul saadetakse kliendile vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kokkuvõtte suulise vastuse kohta, viidates selgelt, et täielik vastus on antud vastavalt kliendi palvele suuliselt.
- 3.3.4.** Kui kaebuse menetlemise tulemusena jääb Monefit kliendiga eriarvamusele või kliendiga ei jõuta kompromissini, teavitab kaebust menetlenud töötaja juhul, kui see on vaidluse sisu arvestades asjakohane, klienti e-kirja teel kaebuse kohtuvälise lahendamise või muudest edasikaebamise võimalustest, lisades sellise menetleja kontaktandmed. Klienti teavitatakse tema õigusest esitada isiklikult või esindaja kaudu kaebus sellekohaseid vaidlusi lahendavale isikule või institutsioonile, sh Tarbijakaitseameti tarbijakaebuste komisjonile või Finantsinspeksioonile, või kohtule Monefit poolt kaebuse menetlemata jätmisel või kliendi poolt kaebuse menetlemise

tulemusega mittenoustumisel, kui klient leiab, et on rikutud tema õigusi või kahjustatud tema huve.

## **4. KAEBUSTE REGISTREERIMINE NING SÄILITAMINE**

- 4.1.** Kaebust menetlev töötaja tagab kaebuse registreerimise ja dokumenteerimise elektrooniliselt selleks ettenähtud Monefiti süsteemis viisil, mis tagab ettevõttesiseselt kaebuse säilimise, kättesaadavuse, menetluskäigu jälgitavuse ja statistika analüüsivuse isikutele, kellele on see tööülesannete täitmiseks vajalik.
- 4.2.** Iga kaebuse kohta registreeritakse selleks ettenähtud Monefiti süsteemis kolme tööpäeva jooksul arvates vastavatest andmetest teadasaamisest alljärgnevad andmed:
  - 4.2.1.** kaebuse esitanud kliendi ees-ja perekonnanimi (kaebuse esitamisel esindaja kaudu ka esindaja ees-ja perekonnanimi);
  - 4.2.2.** kaebuse laekumise ning sellele vastamise kuupäevad;
  - 4.2.3.** kaebuse lühikirjeldus ning tulemus;
  - 4.2.4.** viited kaebuse lahendamise käigu ja kaebuse esitanud kliendile saadetud vastuse, samuti muude kaebusega seotud dokumentide asukohale.
- 4.3.** Kaebust ja selle menetlemisega seotud dokumente säilitatakse vähemalt kolm aastat arvates Monefiti poolt kaebuse menetlemise lõpetamisest.

## **5. JÄRELTEGEVUSED**

- 5.1.** Kaebuste menetlemisega tegelevad töötajad koostavad hiljemalt jooksva aasta 31. märtsiks analüüsi eelneva aasta jooksul esitatud kaebuste kohta. Analüüs peab sisaldama kaebuste statistikat ja selle analüüsimisel tehtud järeldusi, et tuvastada võimalikud probleemkohad ja õigusriskid Monefiti teenuste, teeninduse või IT süsteemide osas, samuti puudused sise-eeskirjades ning juhtide ja töötajate teadlikkuses nendest.
- 5.2.** Analüüs esitatakse Monefit juhatusele ja siseaudiitorile.

- 5.3.** Kaebuste analüüsimise tulemustest lähtuvalt muudetakse vajadusel vastavalt juhatuse otsusele Monefiti sise-eeskirju, kliendilepingut, IT süsteeme, teenindust, viiakse läbi täiendav sisekoolitus või rakendatakse muud vajalikud abinõud, et kõrvaldada tuvastatud puudused.