

Kinnitatud: 17.06.2016
GFC Good Finance Company AS
Juhatuse otsusega nr 17/06/2016

KAEBUSTE JA PRETENSIOONIDE MENETLEMISE KORD

1. ÜLDSÄTTED

1.1. Kaebuste ja pretensiooni menetlemise korra kehtestamise eesmärgiks on GFC Good Finance Company AS (edaspidi GFC) klientide esitatavate kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja õige lahendamise tagamine, kaebuses sisalduvate etteheidete põhjendatuse korral klientide õiguste rikkumise ärahoidmine ja rikutud õiguste taastamine. Samuti kaebuse esitamise põhjastanud töökorraldusliku puuduse kõrvaldamine.

1.2. Kaebus – GFC-le esitatud GFC tegevuses puudusele osutav suuline või kirjalik pretensioon koos osutatud puudusest tuleneva nõudega GFC vastu või ilma selleta.

2. KAEBUSE ESITAMINE JA VASTUVÕTMINE

2.1. Igal GFC kliendil on õigus teha või esitada kaebusi tema poolt valitud vormis kas isiklikult või volitatud esindaja kaudu.

2.2. Kliendi suulise kaebusega seonduva selgitab välja ja lahendab selle vastu võtnud GFC töötaja võimalusel kohe kliendi juuresolekul. Vajadusel pöördub töötaja täiendava selgituse saamiseks vastava struktuuriüksuse juhi poole.

2.3. Kui kliendi tõstatatud küsimused vajavad täiendavat kontrolli või väljub probleemistik vastava töötaja tegevusvaldkonnast, tuleb teha kliendile ettepanek kaebuse kirjalikuks vormistamiseks GFC poolt väljatöötatud vormil (lisa 1). Kliendile soovitatav kaebuse vorm on leitav GFC kodulehel.

2.4. GFC esinduses kirjalikult esitatava kaebuse vastuvõtmisel tuleb esitaja isikusamasus tuvastada kehtivate protseduurireeglite järgi; isikut tõendavast dokumendist tuleb teha koopia. Kui kaebuse esitab isik, kellel ei ole GFC-ga lepingul põhinevat suhet, tuleb temalt küsida kirjalik nõusolek tema isikuandmete töötlemiseks (kaebuse esitaja kinnitab nõusolekut kaebuse esitamise vormil oma allkirjaga).

2.5. Kaebuse vastuvõtja peab kontrollima, kas kaebuses on märgitud pöörduja nimi, sünniaeg või isikukood, kontaktandmed, samuti kas on lisatud kaebuses lisadena kaebuse seotud dokumendid.

2.6. GFC esinduses vastuvõetud kaebused edastatakse hiljemalt vastuvõtmisele järgneval tööpäeval registreerimiseks ja lahendamise korraldamiseks vastutavale isikule.

2.7. Kirjalikult vormistatud kaebuse vastu võtnud GFC töötaja annab kaebuse esitajale selle vastuvõtmist kinnitava teatise. Vastuvõtmise kinnituse võib märkida ka kaebuse koopia, mis tagastatakse kaebuse esitajale.

2.8. Kirjalikus või elektroonilises (maksevahendi või digitaalselt allkirjastatud e-kiri) vormis esitatud kaebused edastatakse kaebuse vastuvõtja poolt registreerimiseks vastavalt dokumendile "GFC Dokumentide registreerimine, säilitamine ja arhiveerimine".

2.9. GFC vastutav isik registreerib kaebuse, märgib sellele saabumise kuupäeva ja registreerimise numbrit ning edastab kaebuse vastava valdkonna juhile, kes määrab menetleja.

3. KAEBUSE MENETLEMINE

3.1. Kaebuse menetlemise eelduseks on kaebuse esitaja isiku tuvastamise võimalus. Kaebused, milles kajastatud andmed isiku tuvastamist ei võimalda, jäetakse tähelepanuta. Osaliselt puudulike andmete korral teeb menetleja kaebuse esitajale ettepaneku kas tulla GFC esindusse isikusamasuse tuvastamiseks ja asjaolude selgitamiseks ja/või esitada need täiendavalt kirjalikult.

3.2. Kaebuse menetlemisel lähtutakse järgnevast:

3.2.1. Kaebuse esitajasse ja tema väidetesse tuleb suhtuda eelarvamusteta.

3.2.2. Kaebuses esile toodud asjaolud selgitab menetleja välja põhjalikkusega, mis võimaldab jõuda tõstatatud probleemi sisuni. Menetleja teeb vajadusel avaldajale ettepaneku täiendavate, kaebuse lahendamiseks vajalike andmete esitamiseks. Menetlejal on õigus kuulata ära asjasse puutuvad isikud ja/või nõuda neilt kirjalikke selgitusi ning uurida elektroonilistes andmebaasides kajastatud andmeid. Menetleja kaasab vajadusel kaebuse menetlemise spetsialiste, s.h. teiste osakondade ja üksuste töötajaid.

3.2.3. Asjaolude selgumisel analüüsitakse toimunu õiguspärasust asjakohaste lepingute, juhendite, tingimuste jm. GFC-s kehtestatud dokumentide alusel. Menetleja teeb analüüsi tulemusena järelduse, kas kaebuses esitatud on põhjendatud.

3.2.4. Kaebuse lahendamisel saadud kogemus tuleb teha GFC töötajatele teatavaks edasiselt samalaadsete probleemide ärahoidmisele. Kui kaebuse menetlemisel avastatakse GFC lepingutingimustes, tegevust reguleerivates juhendites, programmis või töötaja teadmistes puuduseid, peab kaebuse menetleja tegema GFC juhatusele ettepaneku puuduste kõrvaldamiseks või töötaja täiendkoolituseks.

4. KAEBUSELE VASTAMINE

4.1. Kaebuse menetlemise tähtaeg on kümme (10) tööpäeva arvates kaebuse vastuvõtmisest. Kui märgitud tähtaja jooksul kogutud teave ei ole kaebuse lahendamiseks piisav, teavitatakse kaebuse esitajat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikendamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.

4.2. Kaebusele tuleb vastata motiveeritult, kõik seisukohad peavad olema tõendatud. Esile toodud etteheidete põhjendatuse korral tuleb asuda kliendi rikutud õiguste viivitamatule taastamisele. Kliendile suunatud vastuses tuleb põhjendada tema nõudmiste osaline või täielik rahuldamata jätmine tõeselt ja arusaadavalt. Kliendile tuleb anda tema majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet.

4.3. Kaebuse menetleja esitab vastuse koos kogutud materjalidega kooskõlastamiseks ja allkirjastamiseks vastavale isikule. Allkirjastatud vastus edastatakse registreerimiseks ja kaebuse esitajale edastamiseks. Vastus elektrooniliselt laekunud kaebusele kooskõlastatakse ja allkirjastatakse elektrooniliselt. Vastus edastatakse kaebuse esitaja maksevahendi vahendusel või e-posti aadressile krüpteeritult.

4.4. Kaebuse vastuse allkirjastab GFC juhatuse liige.

4.5. Vastuses tuleb selgitada, et kaebuse esitajal on õigus vastuses sisalduvaga mittenõustumise korral pöörduda vaidluse lahendamiseks Finantsinspeksiooni poole või esitada nõue kohtusse.

4.6. Kui GFC on keeldunud kaebuse esitaja kaebust lahendamast või kaebuse esitaja ei ole nõus GFC pakutud lahendusega ja leiab, et on rikutud tema õigusi või kahjustatud tema huve, võib kaebuse esitaja esitada kaebuse sellekohaseid vaidlusi lahendavale isikule või institutsioonile, tarbijakaebuste komisjonile Tarbijakaitseameti kaudu või kohtule. Tarbija võib esitada kaebuse ise või esindaja kaudu.

4.7. Kohtueelsete menetlejate kontaktid ja järelevalveasutuste kontaktid (loetelu ei pruugi olla terviklik):

4.7.1. Finantsinspeksioon Sakala 4, 15030 Tallinn, www.fi.ee, tel 6 680 500, faks 6 680 501, e-post: info@fi.ee

4.7.2. Andmekaitse Inspeksioon: postiaadress: Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn; kontakttelefon: 627 4135; e-post: info@aki.ee; www.aki.ee.

4.7.3. Tarbijakaitseamet Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, www.tarbijakaitseamet.ee, tel 6 201 700, faks 6 201 701, e-post: info@tarbijakaitseamet.ee.

4.8. Tarbijal on õigus pöörduda ka tarbijakaitseameti juures tegutseva tarbijakaebuste komisjoni poole <http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavaidluste-komisjon/esita-avaldus-komisjonile>.

5. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE JA ANALÜÜS

5.1. Kaebuse ja selle menetlemisel kogutud dokumentide säilitatakse vastavalt dokumendile "GFC Dokumentide registreerimine, säilitamine ja arhiveerimine".

5.2. Kaebuste statistika või selle põhjal koostatud analüüs esitatakse vastutava töötaja poolt minimaalselt üks kord aastas GFC juhatusele, kes korraldab vastavate muudatuste teostamist vältimaks edaspidiseid analoogseid kaebusi.

6. MUU

6.1. Käesolev Kaebuste ja pretensiooni menetlemise kord on koostatud kooskõlas KAVS § 44 lg 1 ja lg 3 p-ga 12 ning Finantsinspeksiooni juhendiga „Nõuded tarbijakaebuste menetlemisele”, aadress Internetis: http://www.fi.ee/public/Soovituslik_juhend_Nouded_kliendikaebuste_menetlemisele.pdf.

Lisa nr 1 Kaebuse või pretensiooni esitamise vorm

Esitaja	
Nimi	
Reg. kood / IK /sünniaeg	
Kontaktaadress	
e-post	
Telefon	
Esitaja esindaja nimi	
Esitaja esindaja telefon	

Kaebuse või pretensiooni sisu ning esitaja soovid/taotlused:

Lisatud dokumentide/tõendite loetelu:

Kuupäev:

Allkiri:

Kaebuse esitaja nõusolek isikuandmete töötlemiseks

Olen teadlik, et GFC Good Finance Company AS on minu kaebuse menetlemiseks vaja minu isikuandmeid ja töödelda pangasaladusega kaitstud andmeid. Isikuandmete (nimi, isikukood, postiaadress, e-posti aadress, telefon) kogumine, salvestamine ja säilitamine on vajalik kaebusega seotud asjaolude selgitamiseks ja sellele vastamiseks. Kui kaebus on seotud tehingu(te)ga, tuleb menetlemise käigus ka neisse tehingutesse puutuvaid andmeid koguda, analüüsida, salvestada ja säilitada. Käesolevaga annan GFC Good Finance Company AS nõusoleku töödelda minu andmeid kaebuse menetlemiseks vajalikus ulatuses.

Kuupäev:

Allkiri: