

PC Finance OÜ

kliendi kaebuste menetamise kord

Kehtivad alates 01.03.2016

Üldosa

Käesoleva kliendi kaebuste menetlemise korra eesmärgiks on informeerida kliente sellest, millises vormis ja milliseid suhtluskanaleid kasutades saab klient kaebust esitada, millised andmed tuleb kaebusesse lisada ning kuidas krediidiandja kliendi kaebust menetleb.

Kliendi kaebuste menetlemise korras on teave kohtueelsete menetlejate, järelvalveasutuste ja kohtualluvuse kohta, kuhu klient võib esitada kaebuse krediidiandja tegevuse peale.

Klient on iga füüsiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada Krediidiandja teenuseid.

Krediidiandja on PC Finance OÜ.

Kaebus on Kliendi mis tahes suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus Krediidiandja toote või teenuse tingimuste või Krediidiandja käitumise või kohustuse suhtes.

Pooled on Klient ja Krediidiandja ühise nimetusega.

Täiendavate küsimuste korral palume pöörduda krediidiandja klienditoe poole (tel 60 20 600, e-post info@credito.ee)

1. Kaebuse esitamine ja registreerimine

1.1. Kliendil on õigus esitada krediidiandjale kaebus tema poolt valitud vormis (nt suuline, kirjalik, sh elektrooniline või taasesitamist võimaldav) ja suhtluskanali kaudu (nt klienditeenindus, telefon, e-kiri).

1.2. Kui Kliendi poolt suuliselt esitatud kaebus vajab täiendavat kontrolli tehakse Kliendile ettepanek kaebuse kirjalikuks vormistamiseks, sh elektroonilises või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

1.3. Kaebuses tuleb välja tuua kaebuse esitaja nimi, sünniaeg või isikukood, kontaktandmed, selgelt väljendatud kaebuse sisu ja krediidiandjale esitatav nõue või taotlus. Lisaks on klient kohustatud koos kaebusega esitama krediidiandjale ka dokumendid, millele kaebuses tuginetakse, kui need ei ole krediidiandjale vabalt kättesaadavad.

2. Kaebuse menetlemine

2.1. Kui kaebus puudutab konkreetset tehingusuhet, on Kaebuse menetlemise eelduseks Kaebuse esitaja isiku tuvastamise võimalus.

2.2. Kaebuse esitajasse ja tema väidetesse tuleb suhtuda eelarvamusteta ja lugupidavalt.

2.3. Kaebuses esile toodud asjaolud selgitab menetleja välja põhjalikkusega, mis võimaldab jõuda tõstatatud probleemi olemuseni. Menetleja teeb vajadusel avaldajale ettepaneku täiendavate, kaebuse lahendamiseks vajalike andmete esitamiseks.

3. Kaebusele vastamine

3.1. Kliendi suulise kaebusega seonduva selgitab välja ja lahendab selle vastuvõtnud Töötaja võimalusel kohe.

3.2. Kui Kliendi tõstatatud küsimused vajavad täiendavat kontrolli vastab Krediidiandja Kliendile samas suhtluskanalis, mille kaudu kaebus esitati, välja arvatud juhul, kui Klient on avaldanud soovi saada vastus muu suhtluskanali kaudu.

3.3. Kaebuse vastu võtnud Töötaja teavitab Klienti kaebuse menetlusse võtmisest ja menetlustähtaegadest.

3.4. Krediidiandja lahendab kaebuse 15 päeva jooksul arvates kaebuse vastuvõtmisest. Kui märgitud tähtaja jooksul ei ole võimalik kaebust selle keerukuse tõttu lahendada, teavitab kaebuse menetleja Klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse piknemise põhjustest ja uuest tähtajast.

3.5. Kui kaebus jääb osaliselt või täielikult rahuldamata, esitab krediidiandja oma kirjalikus vastuses selle põhjendused.

3.6. Kaebuse rahuldamisel taastab Krediidiandja viivitusega kliendi rikutud õigused või pakub kliendile muu lahenduse.

4. Järevalve asutused, kohtueelsed menetlejad kohus

Kui kaebuse menetlemise lõpptulemusena jäävad Klient ja Krediidiandja eriarvamustele või ei jõua kompromissini, on Kliendil õigus pöörduda täiendava sõltumatu hinnangu saamiseks või vaidluse lahendamiseks järgmiste järelevalveasutuste või kohtueelsete institutsioonide (järgnev nimekiri ei ole täielik) poole. Samuti on kliendil õigus esitada Krediidiandja vastu nõue kohtusse.

- **Finantsinspeksioon:** posti aadress: Sakala 4; 15030 Tallinn; telefon: 668 0500; e-post: info@fi.ee; veebileht: www.fi.ee
- **Tarbijakaitseamet:** posti aadress: Rahukohtu 2, 10130 Tallinn; telefon: 620 1700; e-post: info@tarbijakaitseamet.ee; veebileht: www.tka.riik.ee. Kui kaebuse esitaja on tarbija, võib ta oma rikunud õiguste või kahjustatud huvide kaitseks esitada Tarbijakaitseameti kaudu tarbijakaebuste lahendamise komisjonile (www.tka.riik.ee/komisjon).
- **Andmekaitse Inspeksioon:** posti aadress: Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn; telefon: 627 4135; e-post: info@aki.ee; veebileht: www.aki.ee
- **Kohus, vastavalt kohtualluvusele.** Lisainfo: www.kohus.ee