

# PC Finance OÜ kliendi kaebuste menetlemise kord

## 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, järelevalveasutuste 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](mailto:info@credito.ee)).

## 1. Kaebuse esitamine ja registreerimine

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

1.2. Kui Kliendi poolt suuliselt esitatud kaebus vajab täiendavat uurimist tehakse Kliendile ettepanek Kaebuse kirjalikuks vormistamiseks, sh kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis e-kiri.

1.3. Kaebuses tuleb välja tuua Kaebuse esitaja nimi, sünniaeg või isikukood, kontaktandmed, selgelt väljendatud Kaebuse sisu (sh 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.

1.4. Kliendil on õigus paluda pöörduda Krediidiandja poole, et saada abi Kaebuse vormistamisel, eelkõige saamaks üldiseid suuniseid Kaebuse ülesehitamise kohta.

## 2. Kaebuse menetlemine

2.1. Kaebuse menetlemise eelduseks on Kaebuse esitaja isiku tuvastamise võimalus.

2.2. Krediidiandja lähtub Kaebuste menetlemisel järgnevast:

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

2.2.2. Kaebuses esile toodud asjaolud selgitab Krediidiandja välja põhjalikkusega, mis võimaldab jõuda tõstatatud probleemi olemuseni. Krediidiandja teeb vajadusel Kliendile ettepaneku täiendavate, Kaebuse lahendamiseks vajalike andmete esitamiseks. Krediidiandjal on õigus kuulata ära asjasse puutuvad isikud ja / või nõuda neilt kirjalikke selgitusi ning uurida elektroonilistes andmebaasides kajastatud andmeid.

## 3. Kaebusele vastamine

3.1. Kliendi suulise Kaebusega seonduva selgitab välja ja lahendab selle vastuvõtnud Töötaja võimalusel koheselt.

3.2. Kui Kliendi tõstatatud küsimused vajavad täiendavat uurimist vastab Krediidiandja Kliendile kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis vastavalt Kliendi esitatud kontaktandmetele.

3.3. Kaebuse vastu võtnud Töötaja teavitab Klienti Kaebuse menetlusse võtmisest ja menetlustähtaegadest samuti Kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos põhjendustega keeldumise kohta.

3.4. Krediidiandja lahendab Kaebuse 15 päeva jooksul arvates Kaebuse vastuvõtmisest. Kui märgitud tähtaja jooksul ei ole võimalik Kaebust selle keerukuse tõttu lahendada, teavitab Krediidiandja Klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikendamise põhjustest ja uuest tähtjast.

3.5. Kui Kaebus jääb osaliselt või täielikult rahuldamata, esitab Krediidiandja oma 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 Krediidandja 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 Krediidandja vastu nõue kohtusse.

- **Finantsinspeksioon**, aadress: Sakala 4, 15030 Tallinn; telefon: 668 0500; e-post: info@fi.ee; veebileht: [www.fi.ee](http://www.fi.ee).
- **Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet**, aadress: Sõle 23a, 10614 Tallinn; telefon: 620 1707; e-post: info@ttja.ee; veebileht: www.ttja.ee.
- **Andmekaitse Inspeksioon**, aadress: Tatari 39, 10134 Tallinn; telefon: 627 4135; e-post: info@aki.ee; veebileht: www.aki.ee
- **Kohus, vastavalt kohtualluvusele**. Lisainfo: [www.kohus.ee](http://www.kohus.ee).