

KLIENDIKAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

Kehtib alates 07.08.2017

1. ÜLDINE EESMÄRK

- 1.1. Käesoleva kliendikaebuste lahendamise korra („**Kord**“) eesmärk on reguleerida kliendikaebuste lahendamise korda AS-is Redgate Capital ja tema tütarettevõtetes (edaspidi ühiselt „**Ettevõtte**“ või „**Redgate Grupp**“).
- 1.2. Kliendikaebusi tuleb menetleda läbipaistvalt, efektiivselt ja süsteemselt. Kaebuste menetlemise protsessi kaudu saadava informatsiooni kaudu püütakse parendada ja täiustada Ettevõtte siseselt nii osutatavaid teenuseid ja tooteid kui ka sise-eeskirju, vähendada Ettevõtte riske, samuti tõsta teeninduse kvaliteeti, mis toob kokkuvõttes kasu nii Ettevõttele endale kui tema klientidele.

1.3. Mõisted:

- 1.3.1. **Klient** on käesoleva Korra tähenduses iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada Ettevõtte teenuseid.
- 1.3.2. **Kliendihaldur** on konkreetset kliendisuhet haldav isik. Reeglina on Kliendihalduriks vastava nõustamisteenuse osutamist korraldav projektijuht.
- 1.3.3. **Kaebus** on käesoleva Korra tähenduses kliendi suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus Ettevõtte toote või teenuse tingimuste või Ettevõtte käitumise või kohustuse suhtes. Kaebused on järgmised olukorrad:
 - 1.3.3.1. kliendi selgelt väljendatud rahulolematuse Ettevõtte töötaja (või ka üldistatuna Ettevõtte) käitumise suhtes;
 - 1.3.3.2. kliendi selge viide Ettevõtte sh Ettevõtte töötaja poolt tehtud vea või täitmata kohustuse kohta;
 - 1.3.3.3. kliendi selgelt väljendatud rahulolematuse Ettevõtte teenuste tingimustega.

Kliendi rahulolematuse väljendust ei loeta selgeks ja vastavalt ei käsitleta seda Kaebusena kui see on esitatud ebamäärasena ja väljendusest ei ole võimalik mõista Ettevõtte või selle töötaja poolt tehtud vea sh käitumisvea või täitmata kohustuse olemust või toote/teenuse tingimuste konkreetset puudust.

Kliendi Kaebusena ei käsitleta Kliendi ettepanekut mõne teenuse tingimuste muutmiseks poolte kokkuleppel.

2. KAEBUSTE LAHENDAMINE

- 2.1. Igale Kliendile on Ettevõttes määratud Kliendihaldur (projektijuht), kes vastutab Kliendi Kaebuse lahendamise eest ja peab korraldama Kaebusele õigeaegse ja pädeva vastuse. Kui Kliendihaldur on saanud info Kliendi rahulolematuse kohta, peab Kliendihaldur hindama ja vajadusel täiendavalt asjaolusid selgitama, et otsustada, kas tegemist on Kaebusega. Kliendile osutatakse tema nõudmisel mõistlikus ulatuses abi Kaebuste vormistamisel, mis seisneb Kliendihalduri poolt antavates üldistes suunistes Kaebuse ülesehituse kohta.

- 2.2. Kui Kliendi rahuolematuse väljenduse puhul on tegemist Kaebusega st. see on piisavalt konkreetne ja selge, tagab kliendihaldur Kliendi informeerituse Kaebuse lahendamise ajakavast.
- 2.3. Kliendihaldur teatab vastuseks Kliendi Kaebusele kas kirjalikult, suuliselt või muu Kliendiga kokkulepitud suhtluskanali kaudu:
 - 2.3.1. Kaebuse menetlusse võtmisest ning menetluse tähtaegadest; või
 - 2.3.2. Kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos põhjendustega keeldumise kohta. Kaebuse menetlusse võtmisest keeldumine peab olema mõistlikult põhjendatud ja kinnitatud Ettevõtte juhatuse liikme poolt.
- 2.4. Kõik Klientidelt Ettevõttesse laekuvad Kaebused edastatakse Kliendihalduri poolt viivitamatult juhatusele ja vastavuskontrolli juhile. Kui Kaebus laekus muule isikule kui Kliendihaldur, siis peab vastav isik Kaebuse koheselt edastama kliendihaldurile. Kui Kaebus on esitatud Kliendihalduri enda tegevusele siis tuleb Kaebus edastada lahendamiseks Ettevõtte juhatusele, kes otsustab Kaebuse edasise lahendaja.
- 2.5. Menetlusse võetud Kaebuse lahendab Kliendihaldur või Ettevõtte juhatuse poolt määratud isikkoostöös Ettevõtte õigusnõustajaga, kooskõlastades lahenduse ühtlasi vähemalt ühe Ettevõtte juhatuse liikmega.
- 2.6. Üldjuhul antakse Kliendi kirjalikule (e-kirjaga, faksiga, kirjaga) Kaebusele samas vormis kirjalik vastus, va juhul, kui Kliendi kirjalikule Kaebusele vastatakse suuliselt ning on alust eeldada, et Klient ei avalda soovi kirjaliku vastuse saamiseks. Kirjalikud vastused Kaebustele allkirjastab Ettevõtte juhatuse liige. E-postiga antavad vastused võib saata Kliendihaldur ise, saates vastuse ära kirja ka Ettevõtte juhatuse liikmele.

3. KAEBUSTE LAHENDAMISE AJAKAVA

- 3.1. Kliendihaldur või Ettevõtte juhatuse poolt määratud isik vaatab Kaebuse läbi ja teavitab Kaebuse võimalikust lahendusest füüsilisest isikust Klienti viieteist (15) päeva jooksul ning juriidilisest isikust Klienti kolmekümne (30) päeva jooksul alates Kaebuse saamisest. Kui eelnimetatud aja jooksul ei ole võimalik Kaebust selle keerukuse tõttu või muudel mõjuvatel põhjustel lahendada, teavitab Kliendihaldur või Ettevõtte juhatuse poolt määratud isikjuhatusega kooskõlastatult Klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikenedamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.
- 3.2. Kui Kaebuse menetlemise lõpptulemusena jääb Ettevõtte Kliendiga eriarvamusele või Kliendiga ei jõuta kompromissini, teavitab Ettevõtte juhul, kui see on vaidluse sisu arvestades asjakohane, Klienti kirjalikult taasesitatavas vormis Kaebuse kohtuvälise lahendamise või muudest edasikaebamise võimalustest, lisades sellise menetleja kontaktandmed.

4. KAEBUSTE REGISTREERIMINE JA DOKUMENTEERIMINE

- 4.1. Kogu kommunikatsioon seoses Kaebusega, sh. Kaebuse vastus, edastatakse Kliendihalduri või Ettevõtte juhatuse poolt määratud isiku poolt Kaebuse lahendamise käigus vastavuskontrolli juhile, kes registreerib Kaebuse ja selle lahendamiseks rakendatud meetmed vastavuskontrolli juhi peetavas Kaebuste registris. Vastavuskontrolli juht korraldab Kaebuste registreerimise ja dokumenteerimise viisil, mis tagab Ettevõttes Kaebuste kättesaadavuse, menetluskäigu jälgitavuse ja statistika analüüsitavuse.
- 4.2. Kaebustega seotud dokumentatsiooni säilitatakse Ettevõttes iga Kliendi osas kogu kliendisuhte aja ja vähemalt viis (5) aastat arvestades kliendisuhte lõppemisest.

5. JÄRELTEGEVUSED

- 5.1. Vastavuskontrolli juht esitab Ettevõtte juhatusele kord aastas Kaebuste statistika ja selle põhjal koostatud analüüsi.
- 5.2. Vastavuskontrolli juht hindab Kaebuste pinnalt süsteemselt riske Ettevõtte tegevuses, kogudes kliendikaebuste kohta statistikat ja seda perioodiliselt analüüsid, tuvastamaks Ettevõtte võimalikke probleemkohti ja õigusriske toodete, teenuste, teeninduse osas, samuti puudusi sise-eeskirjades ning juhtide ja töötajate teadlikkusest nendest jmt.
- 5.3. Järeltegevuse tulemina võib Ettevõtte juhatuse korraldada sise-eeskirjade muutmise; toodete, teenuste ja teeninduse muutmise; täiendava sisekoolituse läbiviimise ning muud meetmed puuduste likvideerimiseks.