

## KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

Käesoleva „Kaebuste lahendamise korra“ (edaspidi „**Kord**“) kinnitas Kodumaa Kapitali HLÜ (edaspidi „**HLÜ**“) juhatus 25.05.2018.a.

### 1. EESMÄRK JA REGULEERIMISE ALA

- 1.1. Käesolev Kord sätestab protseduurid, mida tuleb järgida HLÜ liikme ja kliendi (edaspidi „**Klient**“) kaebuse lahendamisel. Samuti meetmed, mida tuleb järgida ja rakendada, et vältida võimalike teoreetiliste huvide konfliktide tekkimist või – kui need on juba tekkinud – vältida nende negatiivset mõju HLÜ ja HLÜ liikmete huvidele.
- 1.2. HLÜ järgib tegevuse käigus oma põhiväärtusi. HLÜ tuvastab ja väldib huvide konflikti situatsioone.
- 1.3. Korda kohaldatakse kogu HLÜ personalile, sh juhatuse liikmetele ja nõukogu liikmetele (edaspidi ühiselt **personal**). Personali liikmed vastutavad individuaalselt Korra järgimise eest. Iga HLÜ osakonna juhi kohustus on tagada, et Korda teataks ja järgitaks tema vastutusvaldkonnas.

### 2. KAEBUSE ESITAMINE

- 2.1. Kliendikaebusi menetleb HLÜ klienditeeninduse osakond (edaspidi „**Klienditeenindus**“).
- 2.2. Kliendikaebusi on võimalik esitada kirjalikult taasesitatavas vormis e-posti aadressil [info@kodumaakapital.ee](mailto:info@kodumaakapital.ee).
- 2.3. Klienditeenindus registreerib esitatud küsimused, taotlused ja kaebused ning säilitab need selliselt, et oleks võimalik tõendada nimetatud teatise esitamist 18 kuu jooksul pärast teatise esitamist.

### 3. KAEBUSE REGISTREERIMINE

- 3.1. Kliendikaebust vastu võttes registreerib Klienditeenindus muuhulgas järgneva teabe:
  1. kaebuse esitamise aeg;
  2. kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi;
  3. Kliendi sidevahendite andmed;
  4. kaebuse vastuvõtmise aeg;
  5. kaebuse vastuvõtja ees- ja perekonnanimi, ametinimetus;
  6. probleemi sisu;
  7. märge kaebusega seonduvate dokumentide olemasolu või puudumise kohta;

8. märge, kas Klient on samas küsimuses varem HLÜ poole pöördunud.
- 3.2. Kaebusi, mis on anonüümseid, ei puuduta Klienti või talle osutatud teenust, või mis on ülemäärased, korduvad, selgelt kergemeelse või pahatahtliku iseloomuga, ei registreerita.

#### **4. KAEBUSE MENETLEMINE**

- 4.1. Pärast Kliendikaebuse registreerimist saadab Klienditeenindus viivitamata Kliendile kirjalikult taasesitatavas vormis teate kaebuse menetlusse võtmisest või kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest. Kaebuse menetlusse võtmisel teavitatakse ka võimalik kaebuse läbivaatamise tähtaeg. Kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisel esitatakse põhjendused keeldumise kohta. Punktis 3.2 viidatud kaebustele võib jätta vastamata.
- 4.2. Kliendikaebusi lahendab Juhatus poolt määratud töötaja, kaasates vajadusel HLÜ juriidilise nõustaja. Kliendikaebust lahendaval töötajal on õigus saada kliendikaebuse lahendamiseks vajalikke andmeid, informatsiooni, dokumente ning selgitusi kõigilt Personali liikmetelt, vabalt juurde pääseda füüsilistele varadele, ruumidele ja infosüsteemidele.
- 4.3. Kliendikaebuse lahendamisel fikseeritakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis:
1. kliendikaebust lahendava isiku ees- ja perekonnanimi, ametinimetus,
  2. kliendi ees- ja perekonnanimi;
  3. kliendikaebuse lahendamise aeg ja koht;
  4. kliendikaebuse sisu;
  5. lahendamise käigus tõendamist leidnud asjaolud ning asjassepuutuvate isikute selgitused;
  6. seisukoht kliendikaebuse rahuldamise, osalise rahuldamise või rahuldamata jätmise kohta;
  7. HLÜ-s tarvitusele võetud meetmed ja abinõud.
- 4.4. Kliendikaebused tuleb reeglina menetleda 15 päeva jooksul. Kaebuse keerukuse tõttu või muudel mõjuvatel põhjustel võib menetluse tähtaega pikendada veel 15 päeva võrra.
- 4.5. Klienditeenindus hoiab Klienti kursis kaebuse lahendamise käiguga, s.h teavitab Klienti sellest, kui ettenähtud tähtaja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada.
- 4.6. Klienditeenindus vastab Kliendikaebusele kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Vastus peab sisaldama punktis 4.3 loetletud andmeid. Kui kaebus rahuldatakse osaliselt või jäetakse rahuldamata, teavitatakse Klienti võimalustest pöörduda:
- (a) kui Klient on tarbija tarbijakaitseseaduse tähenduses, tarbijakaebuste komisjoni poole Tarbijakaitsesameti kaudu; või
  - (b) isikuandmete töötlemist puudutavas küsimustes Andmekaitse Inspeksiooni poole; või

(c) kohtu poole.

## **9. JÄRELEVALVE**

- 9.1. Korra järgimise üle järelevalve teostamise eest vastutab juhatus.
- 9.2. Juhatuse liikmete üle teostab kontrolli ja järelevalvet seoses huvide konfliktide vältimisega revisjonikomisjon.
- 9.3. Nõukogu liikmete üle teostab kontrolli ja järelevalvet revisjonikomisjon.