

## KLIENTIDE KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

### I. ÜLDPRINTSIIBID

- 1.1. Käesolev klientide kaebuste lahendamise kord (edaspidi **kord**) on osa TF Bank AB filiaali (edaspidi **Filiaal**) sise-eeskirjadest.
- 1.2. Informatsioon kaebuste lahendamise korra kohta on esitatud Filiaali koduleheküljel [www.tfbank.ee](http://www.tfbank.ee). Filiaaliga ärisuhtes oleva või tehingu tegemist ettevalmistava füüsilisest isikust kliendi (edaspidi **Klient**) vastaval nõudmisel esitatakse kord kliendile ka kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 1.3 Käesolev kord sätestab Filiaali-sisesed lahendid kaebuste menetlemiseks, tagamaks, et need on piisavad ja proportsionaalsed vastavalt Filiaali tegevuse ulatusele ja keerukusele.
- 1.4. Korda tutvustatakse kõigile Filiaali töötajatele, sh juhtidele (edaspidi ühiselt töötajad) ning seda peavad järgima kõik Filiaali töötajad, kelle tööülesannete hulka kuulub suhtlus klientidega. Korraga tutvumise kinnituseks võetakse töötajatelt allkiri.

### II. KAEBUSE ESITAMINE JA KLIENDI TEAVITAMINE

- 2.1. Klient võib kaebuse esitada Filiaalile suuliselt või kirjalikult, isiklikult või esindaja kaudu.
- 2.2. Filiaali ja kliendi vahel tekkinud lahkarvamused püütakse lahendada läbirääkimiste teel.
- 2.3. Juhul, kui vaidlust ei ole võimalik läbirääkimiste teel suulise kaebuse alusel lahendada, esitab klient Filiaalile kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kaebuse, milles tuleb viidata asjaoludele ja dokumentidele, mille alusel kaebus esitatakse. Kirjalikult esitatud kaebus tuleb esitada kas e-kirjaga [kaebused@tfbank.ee](mailto:kaebused@tfbank.ee) või saata aadressil TF Bank AB (publ.) Eesti filiaal, PK 1201, Pallasti 28, 10001 Tallinn. Kui klient viitab kaebuses dokumendile, mis ei ole Filiaalile vabalt kättesaadav, tuleb andmeid kajastav dokument lisada kaebusele.
- 2.4. Filiaal kinnitab kaebuse vastuvõtmist samas vormis, millises kaebus esitati ning klienti teavitatakse koheselt kaebuse menetlusse võtmisest ning menetluse tähtaegadest või kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos põhjendustega keeldumise kohta.
- 2.5. Operatsioonide juht vaatab kaebuse läbi 15 kalendripäeva jooksul kaebuse saamisest. Kui ettenähtud tähtaja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, teavitatakse klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikendamise põhjustest ning täiendavast vastamisest tähtajast.

### III. KAEBUSTE MENETLEMINE EEST VASTUTAVAD TÖÖTAJAD

- 3.1. Suulise kaebuse menetleb ja lahendab selle saanud töötaja (enamasti kliendihaldur) võimalikult koheselt kliendi juuresolekul. Kirjalike kaebuste menetlemise eest on vastutav operatsioonide juht. Operatsioonide juhi äraolekul asendab teda jurist.
- 3.2. Kaebuste menetlemise eest vastutav töötaja tagab, et suuliste kaebuste menetlemisega kokku puutuvatel töötajatel (kliendihaldur) on piisavad teadmised menetlemaks kaebusi pädevalt, hoolsalt ja õigeaegselt ning et töötajad oleksid instrueeritud käesolevast korrast.
- 3.3. Kaebuste menetlemise eest vastutav töötaja tagab:
  - 3.3.1. Kaebuste registreerimise ja dokumenteerimise;
  - 3.3.2. Kaebustele tähtaegse vastamise;
  - 3.3.3. Kliendile kaebuste osutamiseks üldiste suuniste andmise.
- 3.4. Kaebuste menetlemise eest vastutav isik tagab, et kliendipoolsel nõudmisel osutatakse kliendile abi kaebuse vormistamisel läbi üldiste suuniste kaebuse ülesehituse kohta.

### IV KAEBUSTE REGISTREERIMINE, RAPORTEERIMINE JA JÄRELTEGEVUSED

- 4.1. Kõik kaebused registreeritakse ja dokumenteeritakse Filiaali infoserveris viisil, et need oleksid Filiaali-siseselt kättesaadavad, jälgitavad ja analüüsitavad. Samuti dokumenteeritakse kaebuste lahendamise seotud tegevused ja meetmed.
- 4.2. Kogu kaebustega seotud dokumentatsioon säilitatakse sõltuvalt kaebuse iseloomust. Suulisi kaebusi ei dokumenteerita juhul, kui need saavad kohese lahenduse. Kui suuline kaebus ei saa

lahendust, soovitatakse kliendil esitada kirjalik kaebus. Kõik kirjalikud kaebused ning nende lahendamiseiga seonduvaid dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest.

4.3. Kaebuste statistika ja selle põhjal koostatud analüüsi esitab operatsioonide juht kord aastas Filiaali juhatajale, kes otsustab selle põhjal vajaliku järeltegevuse, milleks võib olla näiteks sise-eeskirjade muutmine, toodete, teenuste ja teeninduse muutmine, täiendava sisekoolituse läbiviimine ja muud võimalikud meetmed.

4.4 Filiaali juhataja analüüsib regulaarselt, kuid vähemalt üks kord aastas korda ja uuendab seda vastavalt vajadusele, võttes arvesse korra efektiivsust ja tulemuslikkust. Analüüsi tulemused fikseerib Filiaali juhataja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

## V. LÕPPSÄTTED

5.1. Kui Filiaal ja klient ei jõua kokuleppele, teavitatakse sellest klienti kirjaliku taasesitamist võimaldavas vormis, lisades informatsiooni, kohtuvälise lahendamise või muudest edasikaebamise võimalustest koos sellise menetleja kontaktandmetega. Klient võib pöörduda ka ise Tarbijakaitseameti poole.

5.2. Filiaali üle teostab järelevalvet Finantsinspeksioon (aadress Sakala 4, 15030 Tallinn, telefon 6680 500, faks 6680 501, e-post [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)). Samuti teostab järelevalvet Tarbijakaitseamet (aadress Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, telefon 6201 700, faks 6201 701, e-post: [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee)).

5.3. Filiaali ja kliendi vahelistele õigussuhetele kohaldatakse Eesti õigust.