

EFTEN CAPITAL AS
INVESTORITE KAEBUSTE MENETLEMISE KORD

1. Üldsätted

- 1.1. Fondivalitseja EFTEN Capital AS-i (edaspidi „EFTEN“) poolt esitatud kaebuste menetlemise kord (edaspidi “Kord”) on osa sise-eeskirjadest, mis sätestab EFTENi finantsteenuste klientide ja investorite kaebuste lahendamise korra.
- 1.2. “Klient” käesoleva Korra tähenduses on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada EFTENi poolt osutatavaid finantsteenuseid.
- 1.3. “Kaebus” käesoleva Korra tähenduses on konkreetne ja Kliendi poolt selgelt väljendatud suuline või kirjalik pretensioon EFTENi poolt osutatavate finantsteenuste suhtes.
- 1.4. EFTEN avaldab käesoleva Korra Kliendile sellekohase nõudmise esitamisel kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

2. Kaebuse esitamine

- 2.1. Kliendil on õigus esitada Kaebus tema poolt valitud vormis (suuline või kirjalik, sh kirjalikku taasesitamist võimaldav) EFTENi suhtluskanalite kaudu (tel +372 655 9515, e-post: info@efTEN.ee või EFTENi asukohas aadressil Tallinn 10114, A. Lauteri 5). Juhul, kui Kliendi Kaebus esitatakse otse EFTEN-i töötaja e-posti aadressil, kohustub töötaja teavitama Kaebustest vastavuskontrolli teostajat.
- 2.2. Kliendi Kaebus peab olema esitatud eesti või inglise keeles teenuse kohta, mille osas Klient on rahulolematu, sisaldades kirjeldust teenuse osutamisega seotud asjaolude ja/või dokumendi suhtes. Juhul, kui Kaebus esitatakse dokumendi kohta, mis ei ole EFTENile kättesaadav, tuleb Kliendil koos Kaebusega esitada sellise dokumendi koopia.

3. Kaebuse menetlemine

- 3.1. Kliendi poolt esitatud Kaebuse osas teavitatakse Klienti Kaebuse menetlusse võtmisest, samuti menetluse tähtajast ja suhtluskanalist, mille kaudu Kliendile vastatakse või Kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos põhjendusega keeldumise kohta.
- 3.2. Menetlust viib läbi vastavuskontrolli funktsiooni täitev töötaja, kes vajadusel osutab Kliendile tema nõudmisel ka mõistlikus ulatuses abi Kaebuse vormistamisel.
- 3.3. EFTEN menetleb Kaebust ilma viivitusteta. Tarbijast Kliendi Kaebuste puhul on menetlustähtaeg kuni 15 päeva ja juriidiliste isikute puhul kuni 30 päeva Kaebuse saamisest. Kui ettenähtud tähtaja jooksul ei ole võimalik Kaebust lahendada, teavitatakse Klienti täiendavalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikenemise põhjustest ja täiendavast vastamise tähtajast.
- 3.4. Klientide kaebused menetletakse tasuta.
- 3.5. Menetluse käigus selgitatakse välja Kaebuses tõstatatud probleemi olemus, analüüsitakse asjasse puutuvaid dokumente ja esitatud väiteid, sh suhtleb menetleja vajadusel täiendavalt Kliendiga ja asjassepuutuvate EFTENi töötajatega. Juhul, kui Kaebus on esitatud suuliselt ja asjaolud vajavad täiendavalt kontrollimist, palutakse Kliendil esitada Kaebus kirjalikus vormis. Samuti võib EFTEN vajadusel teha Kliendile ettepaneku esitada Kaebuse lahendamiseks täiendavaid dokumente.
- 3.6. Kaebuse menetlemise tulemustest teavitatakse Klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis eesti või inglise keeles sõltuvalt sellest, millises keeles Klient Kaebuse esitas kui menetluse käigus ei lepita Kliendiga kokku teisiti.
- 3.7. Kui Kaebuse menetluse tulemusel jääb EFTEN Kliendiga eriarvamusele või ei jõuta kompromissini, on Kliendil õigus pöörduda nõu või selgituste saamiseks

Tarbijakaitseameti (asukoht Pronksi 12, Tallinn 10117, www.tarbijakaitseamet.ee) või Finantsinspektsiooni (asukoht Sakala 4, Tallinn 15030, www.fi.ee) poole. Samuti on Kliendil õigus pöörduda kohtu poole vastavalt kohtualluvusele (vt lisainfo www.kohus.ee)

4. Kaebuste dokumenteerimine. Kaebustest raporteerimine

- 4.1. Kõik EfTENile esitatud Kaebused registreeritakse, dokumenteeritakse ja arhiveeritakse. Säilitustähtaja määramisel arvestatakse Kaebuse iseloomu ning EfTENi ja Kliendi vajadusi hilisema dokumentatsiooni kättesaadavuse osas.
- 4.2. Kord aastas esitab vastavuskontrolli funktsiooni täitev töötaja juhatusele ülevaate eelmisel kalendriaastal esitatud Kaebuste kohta koos riskide hindamiseks oluliste tähelepanekute ja/või ettepanekutega teenuste parendamiseks.
- 4.3. Kaebuste raporti põhjal analüüsib juhatuse iga-aastase riskianalüüsi raames võimalikke probleemkohti finantsteenuste osutamisel, võimalikke puuduseid sise-eeskirjades või juhtide, töötajate teadlikkuses vms, mille tulemusel vastavalt vajadusele viiakse läbi täiendkoolitusi, muudetakse sise-eeskirju või teenuste osutamise seotud tegevusi eesmärgiga parandada osutatavate teenuste taset.