

Kliendikaebuste lahendamise kord

Kehtiv alates 10. oktoobrist 2011. a

Käesoleva kliendikaebuste lahendamise korra on koostanud AS Avaron Asset Management (edaspidi: „Avaron”), aadress Narva mnt 7d, 10117 Tallinn, telefon 664 4200, veebiaadress www.avaron.ee, e-mail avaron@avaron.ee. Kord on koostatud selleks, et Avaroni klient, Avaroni fondi osakuomanik või potentsiaalne klient saaks teavet kaebuste menetlemise kohta Avaronis.

- Kui kliendil on kaebusi talle Avaroni poolt osutatud teenuste osas, võib ta pöörduda oma kliendihalduri või teiste Avaroni kontaktsikute poole.
- Üldjuhul kasutab Avaron suhtluses kliendiga inglise või eesti keelt. Eurofondi osakuomanikel on õigus esitada kaebus selle riigi ametlikus keeles, milles fondiosakuid avalikkusele pakutakse.
- Kaebuse võib esitada telefoni, e-posti või posti teel. Portfellivalitsemise lepingu klientide suhtluskanalid ja teabe esitamise viisid lepitakse iga kliendiga eraldi kokku kliendiga sõlmitavas portfellivalitsemise lepingus.
- Klienti teavitatakse koheselt telefoni või e-posti teel kaebuse kätte saamisest ja antakse edasist infot kaebuse lahendamise kohta võimalikult kiiresti. Kaebused menetletakse esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 15 päeva jooksul.
- Kaebuse esitamisel tuleb kliendil lisada oma nimi, kontaktandmed ning soovitud suhtluskanal vastuse saamiseks.
- Kliendil on õigus esitada kaebus Avaroni tegevuse kohta Finantsinspektsiooni.
- Avaroni ja kliendi vahel tekkinud vaidlused ja lahkarvamused lahendatakse omavaheliste läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamise korral lahendatakse vaidlus Harju Maakohtus.