

## Kaebuste lahendamise kord

Kehtib alates 15.12.2025

### 1. Mõisted

**Monefit** – Finantsinspektsiooni tegevusloa alusel tegutsev krediidiandja Monefit Estonia OÜ (registrikood 12449415).

**Kord** – käesolev kaebuste lahendamise kord, mis reguleerib kaebuste esitamist, lahendamist, registreerimist ja säilitamist, kaebustega seonduvat järeltegevust ning määratleb nõuded, millest kaebuste menetlemisel lähtutakse.

**Klient** – Monefit'i olemasolev või potentsiaalne klient.

**Kaebus** – kliendi poolt kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud rahulolematuse väljendus Monefit'i teenuse, tingimuste või käitumise või kohustuse suhtes.

### 2. Kaebuste esitamine

2.1. Klient saab kaebuse esitada e-kirja teel Monefit'i e-posti aadressile [info@monefit.ee](mailto:info@monefit.ee) või kirjalikult Monefit'i äriruumides aadressil Kai tn 4, 10111 Tallinn.

2.2. Kaebuses tuleb esitada vähemalt järgnev:

- 2.2.1. kliendi ees- ja perekonnanimi ning isikukood (esindaja korral esindaja ees- ja perekonnanimi, isikukood, kontaktandmed ja volitus esindusõiguse tõendamiseks);
- 2.2.2. kaebuse esitamise kuupäev;
- 2.2.3. kliendi nõue või taotlus;
- 2.2.4. kaebuse aluseks olevad asjaolud;
- 2.2.5. kaebuse põhjendused viidetega õigustele või seadustele, mida rikuti, koos asjassepuutuvate dokumentidega (nt kirjavahetus Monefit'iga jne);
- 2.2.6. kontaktandmed, kuhu klient soovib saada vastust kaebusele (e-posti aadress, postiaadress või telefoninumber, kui klient soovib vastust

saada suuliselt).

### 3. Kaebuste menetlemine

- 3.1. Monefit registreerib saadud kaebuse ja teavitab klienti koheselt kaebuse menetlusse võtmisest ning menetlustähtaegadest, samuti kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos põhjendustega keeldumise kohta.
- 3.2. Kaebuse läbivaatamisel selgitab Monefit välja kaebuse sisu, kontakteerudes vajadusel esitatud asjaolude selgitamiseks või täpsustamiseks kliendiga ning teostades muid vajalikke toiminguid.
- 3.3. Monefit vastab kaebusele ja teavitab klienti kaebuse võimalikust lahendusest e-kirja teel hiljemalt 15 päeva jooksul arvates kaebuse saamisest, sh põhjendab Monefit kui ta ei pea kliendi kaebust põhjendatuks või keeldub kaebust rahuldama või rahuldab kaebust osaliselt.
- 3.4. Kui p-is 3.3. nimetatud tähtaja jooksul ei ole Monefit'ist mitteoleneval põhjusel võimalik kaebusele vastata või kaebuse lahendamiseks kõiki vajalikke toiminguid teha, põhjendab Monefit kliendile sellist viivitamist ja määrab vajalike toimingute lõpetamise eeldatava mõistliku tähtaja, mis kokku ei ole pikem kui 49 päeva esmase kaebuse esitamisest arvates.

### 4. Teave kohtueelse menetleja, kohtualluvuse ja järelevalveasutuse kohta

- 4.1. Kui kaebuse menetlemise lõpptulemusena jääb Monefit kliendiga eriarvamusele või kliendiga ei jõuta kompromissini, on kliendil õigus pöörduda vaidluse lahendamiseks alltoodud järelevalveasutuste poole või esitada hagiavaldus Maakohtusse:
  - 4.1.1. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti Tarbijavaidluste komisjon (<https://ttja.ee/tarbijavaidluste-komisjon>, e-post [avaldus@komisjon.ee](mailto:avaldus@komisjon.ee), aadress Endla 10A, 10122 Tallinn, kaebuse esitamine: <https://ttja.ee/avalduse-esitamine>);
  - 4.1.2. Euroopa tarbija nõustamiskeskus, mis tegutseb Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures (kaebuse esitamine: <https://consumer.ee/>);
  - 4.1.3. Finantsinspektsioon (<https://fi.ee/et/finantsinspektsioon>, e-post [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee), aadress Sakala 4, 15030 Tallinn, kaebuse esitamine: <https://www.fi.ee/et/tarbijale/millal-poorduda-finantsinspektsiooni-p>

oole/kaebuse-esitamine);

- 4.1.4. Andmekaitse Inspektsioon (<https://www.aki.ee>, e-post [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee), aadress Tatari 39, 10134 Tallinn), kui kaebus on seotud kliendi andmete kaitsega;
- 4.1.5. Maakohtule vastavalt kohalduvale kohtualluvusele (lisainfo: [www.kohus.ee](http://www.kohus.ee)).