

Kui isik leiab, et UAB FMI „INVL Financial Advisors“ Eesti filiaal (edaspidi „Ettevõtte“) on rikkunud tema seadusega kaitstud õigusi või huve seoses finantsteenuste osutamisega, võib ta kõigepealt pöörduda kirjalikult Ettevõtte poole, esitades oma nõuded ja kaebuse asjaolud.

Kaebuse võib Ettevõttele esitada olemasolev või potentsiaalne klient, tegelik kasusaaja, puudutatud kolmas isik, teise finantsturu osaleja klient, potentsiaalne klient või nõuetekohaselt volitatud esindaja (esindust tõendav dokument peab vastama Eesti Vabariigi õigusaktides sellistele dokumentidele esitatud vormi- ja sisunõuetele).

#### **KAEBUSE VÕIB ESITADA JÄRGMISELT:**

- saates kaebuse posti teel Ettevõtte aadressil: Maakri 23a, 10145 Tallinn;
- e-posti teel: familyoffice@invl.ee. E-posti teel saab saata ainult digitaalselt allkirjastatud kaebusi.

#### **KAEBUSES TULEB ESITADA JÄRGMINE TEAVE:**

- kaebuse esitaja nimi, ettevõtte nimi, ettevõtte registrikood ja ettevõtte esindaja nimi;
- kaebuse esitamise kuupäev;
- kaebuse esitaja õiged kontaktandmed (aadress ja telefoninumber) ja e-posti aadress;
- üksikasjad faktide ja asjaolude kohta, mille kohta kaebuse esitaja soovib esitada ettevõtte vastu nõudeid või kaebusi;
- selged nõuded ja nõudmised;
- mistahes muud dokumendid, mis võivad olla kaebuse uurimise seisukohast asjakohased;
- kaebuse esitaja allkiri, millega ta kinnitab, et kaebuse sisu vastab tõele.

Kaebus peab olema kirjutatud loetavalt. Loetamatud või arusaamatud kaebused tagastatakse isikule samal kujul, nagu need Ettevõttele esitati, märkides ära puudused ja nõudes nende selgitamist või parandamist.

Anonüümseid kaebusi vastu ei võeta ja neile ei vastata.

#### **KUI KAUA KULUB ETTEVÕTTEL AEGA KAEBUSE UURIMISEKS?**

Saadud kaebused vaadatakse läbi võimalikult kiiresti ja hiljemalt 14 (neljateistkümne) kalendripäeva jooksul pärast kaebuse saamist Ettevõtte poolt. Kui kaebust ei ole võimalik selle aja jooksul objektiivsetel põhjustel uurida, teavitab Ettevõtte sellest kaebuse esitajat, märkides ära vastuse andmisega viivitamise asjaolud ning kaebuse uurimise ja üksikasjaliku vastuse esitamise tähtaja.

#### **VASTUSE ESITAMINE KAEBUSELE**

Vastus kaebusele antakse samas vormis, nagu see saadi, kui kaebuse esitaja ei ole märkinud teisiti. Kui vastus saadetakse posti teel, siis saadetakse see tähitud kirjaga. Kui Ettevõtte ei nõustu kaebuse esitaja väidetega, kas osaliselt või täielikult, esitab ta omapoolse põhjendatud vastuse.

#### **MIDA TEHA, KUI ETTEVÕTTE VASTUS KAEBUSELE EI OLE RAHULDAV?**

Kui kaebuse esitaja ei ole Ettevõtte vastusega rahul, saab ta kaitsta oma õigusi, esitades kaebuse Ettevõtte tegevuse üle järelevalvet teostavale asutusele (Finantsinspeksioon, Sakala 4, 15030 Tallinn), ja/või esitada kaebuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile, ja/või pöörduda oma rikutud õiguste kaitseks kohtusse.