

Kliendikaebuste lahendamise kord

Käesoleva kliendikaebuste lahendamise korra on koostanud AS Avaron Asset Management (edaspidi „Avaron”), aadress Narva mnt 7d, 10117 Tallinn, telefon 664 4200, koduleht www.avaron.ee, e-post 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 viivitamata telefoni või e-posti teel kaebuse kätte saamisest ja antakse edasist infot kaebuse lahendamise kohta. Kaebused menetletakse esimesel võimalusel. 15 päeva jooksul teavitab Avaron klienti kaebuse lahendusest või menetluse pikenedamise põhjustest ja täiendavast tähtajast.
- Kaebuse esitamisel tuleb kliendil lisada oma nimi, kontaktandmed ning soovitud suhtluskanal vastuse saamiseks.
- Kliendil on õigus esitada kaebus Avaroni tegevuse kohta Finantsinspektsiooni, www.fi.ee.
- Avaroni ja kliendi vahel tekkinud vaidlused ja lahkarvamused lahendatakse omavaheliste läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamise korral lahendatakse vaidlus Harju Maakohtus.