

Credo Kindlustusmaaklerid OÜ KLIENTIDE KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA LAHENDAMISE KORD

Kinnitatud 03. juuli 2015

I ÜLDSÄTTED

Käesoleva kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korra eesmärgiks on kindlustusmaakleri klientideks olevate kindlustusvõtjate poolt esitatavate kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraldamine.

II MÕISTED

- 2.1 KLIENT on kindlustusmaakleri vahendusel kindlustuslepingu sõlminud kindlustusvõtja.
- 2.2 KINDLUSTUSMAAKLER on vastavalt kindlustustegevuse seadusele kindlustusmaaklerina tegutsev äriühing Credo Kindlustusmaaklerid OÜ, mis kuulub Eesti Kindlustusmaaklerite Liitu ("EKML").
- 2.3 KAEBUS on kindlustusmaaklerile kliendi poolt kindlustusmaakleri tegevuse kohta esitatud suuline või kirjalik etteheide, kaebus või pretensioon.
- 2.4 KINDLUSTUSMAAKLERI KLIENTIDE KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA MENETLEMISE KORD on käesolev kord, mis tehakse klientidele kättesaadavaks kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kliendi esimesel nõudmisel.
- 2.5 KAEBUSE VORM on kaebuse soovituslik vorm, mida võib klient kaebust esitades kasutada. Vorm tehakse kliendile kättesaadavaks kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kliendi esimesel nõudmisel.

III KAEBUSE ESITAMINE JA VASTUVÕTMINE

- 3.1 Juhul, kui kliendil on kindlustusmaakleri tegevuse suhtes pretensioone või etteheiteid, on tal õigus esitada kindlustusmaaklerile kaebus, järgides käesoleva korraga kehtestatud põhimõtteid.
- 3.2 Kliendil on õigus esitada kaebus tema poolt valitud vormis isiklikult või esindaja kaudu. Kliendi suulise kaebuse asjaolud selgitab välja ja selle lahendab kaebuse vastu võtnud kindlustusmaakleri esindaja võimalusel koheselt.
- 3.3 Juhul, kui kaebust ei ole võimalik kliendi juuresolekul lahendada, teavitab kindlustusmaakleri esindaja sellest klienti ja selgitab kliendile tema õigust esitada kaebus kirjalikult ning edastada see kindlustusmaakleri kontori või e-posti aadressile.
- 3.4. Kaebus tuleb kliendi poolt allkirjastada paber kandjal või digitaalselt.
- 3.5 Kliendil on võimalik kasutada kaebuse esitamiseks kindlustusmaakleri kaebuse vormi, millest kindlustusmaakleri töötaja teda teavitab.
- 3.6 Kaebuses peavad sisalduma vähemalt järgmised andmed:
 - 3.6.1 kaebuse esitaja nimi ja vajadusel isiku nimi, kelle esindajana ta kaebuse esitab, füüsilise isiku isikkood ja juriidilise isiku registrikood, elu- või asukoht, kontakttelefon, e-posti aadress;
 - 3.6.2 kaebuse esemeks oleva rikkumise kuupäev, kliendi rikutud õiguste kirjeldus ja rikkumise asjaolud;
- 3.7 Kaebusele tuleb lisada olemasolevad tõendid kliendi õiguste rikkumise kohta.
- 3.8 Juhul, kui kaebuse esitab isik, kellel ei ole kindlustusmaakleriga lepingulist suhet, tuvastab kindlustusmaakleri esindaja tema isikusamasuse, tehes koopia tema isikut tõendavast dokumentidest ning küsib lisaks kirjalikku nõusolekut isikuandmete töötlemise kohta. Kaebuse esitamisel e-posti

teel sooritatakse isiku audentimine ID-kaardi abil. Kaebuse esitamisel juriidilise isiku nimel, tuvastab

kindlustusmaakleri esindaja lisaks ka isiku esindusõiguse äriregistri kaudu või küsides juriidilise isiku esindajalt vastavat volikirja.

3.9 Kindlustusmaakler teavitab kaebuse esitajat hiljemalt järgmisel tööpäeval kaebuse menetlusse võtmisest või tagasilükkamisest (koos tagasilükkamise põhjendustega) kaebuses märgitud e-posti aadressil, informeerides klienti ka kaebuse läbivaatamise tähtajast ja vastuse edastamise viisist.

IV. KAEBUSE MENETLEMINE JA KAEBUSELE VASTAMINE

4.1 Kindlustusmaakler lahendab kaebuse esimesel võimalusel, kuid tarbijast kliendi puhul hiljemalt 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust kliendi puhul hiljemalt 30 päeva jooksul alates kaebuse vastuvõtmisest.

4.2 Juhul, kui kaebust ei ole võimalik käesoleva korra punktis 4.1 nimetatud tähtaja jooksul lahendada, teavitab kindlustusmaakler klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikenedamise põhjustest ning uuest vastamise tähtajast, saates teate tema e-posti aadressile.

4.3 Kindlustusmaakler edastab kaebusele motiveeritud vastuse.

4.4 Vastus edastatakse kaebuse esitaja e-posti aadressile ning allkirjastatakse kindlustusmaakleri esindaja poolt digitaalselt. Juhul, kui kaebuse esitaja ei ole kaebuses oma e-posti aadressi märkinud, edastatakse vastus talle muul kokkuleppel viisil või teavitatakse teda võimalusest tulla vastusele järele kindlustusmaakleri kontorisse. Vastavat teate edastamise viisi rakendatakse vajadusel ka käesoleva korra punktides 3.7 ja 4.2 nimetatud juhtudel.

4.5 Vastusega mittenõustumise korral on kliendil õigus pöörduda Finantsinspektsiooni (Sakala 4 15030 Tallinn, e-post info@fi.ee) või kohtu poole. Tarbijal on õigus esitada kaebus ka tarbijakaebuste komisjonile (Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, e-post info@tarbijakaitseamet.ee).