

## KLIENTIDE KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA LAHENDAMISE KORD

### 1. Üldsätted

Käesoleva kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korra eesmärgiks on kindlustusmaakleri klientide poolt esitatavate kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraldamine.

### 2. Mõisted

2.1 KLIENT on kindlustusmaakleri vahendusel kindlustuslepingut sõlmida sooviv või kindlustuslepingu sõlminud füüsiline või juriidiline isik.

2.2 KINDLUSTUSMAAKLER on vastavalt kindlustustegevuse seadusele kindlustusmaaklerina tegutsev äriühing KindlustusEst Kindlustusmaakler OÜ, mis kuulub Eesti Kindlustusmaaklerite Liitu ("EKML").

2.3 KAEBUS on kindlustusmaaklerile kliendi poolt kindlustusmaakleri teenuse või turustatavate kindlustustoodete kohta esitatud suuline või kirjalik etteheide, rahulolematuse või pretensioon.

2.4 KINDLUSTUSMAAKLERI KLIENTIDE KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA MENETLEMISE KORD on käesolev kord, mis on tehtud klientidele kättesaadavaks kindlustusmaakleri veebilehe kaudu.

2.5 KAEBUSE VORM on kindlustusmaakleri veebilehel avaldatud kaebuse soovituslik vorm, mida võib klient kaebust esitades kasutada.

### 3. Kaebuse esitamine ja vastuvõtmine

3.1 Kliendil on kindlustusmaakleri tegevuse suhtes õigus esitada kindlustusmaaklerile kaebus, järgides käesoleva korraga kehtestatud põhimõtteid.

3.2 Kliendil on õigus esitada kaebus tema poolt valitud vormis isiklikult või esindaja kaudu. Soovituslik on esitada kaebus e-postiga aadressile [info@kindlustusest.ee](mailto:info@kindlustusest.ee), kasutades kindlustusmaakleri veebilehel avaldatud kaebuse vormi.

3.3 Kliendi suuliselt esitatud kaebuse asjaolud selgitab välja ja dokumenteerib kindlustusmaakleri esindaja.

3.4 Kaebuses peavad sisalduma vähemalt järgmised andmed:

3.4.1 kaebuse esitaja nimi ja isiku nimi, kelle esindajana ta kaebuse esitab, füüsilise isiku isikukood ja juriidilise isiku registrikood, elu- või asukoht, kontakttelefon, e-posti aadress;

3.4.2 kaebuse esemeks oleva rikkumise kuupäev, kliendi rikutud õiguste kirjeldus ja rikkumise asjaolud;

3.4.5 tekkinud kahju olemus ja suurus;

3.7 Kaebusele palume võimalusel lisada olemasolevad tõendid kliendi õiguste rikkumise kohta.

3.8 Juhul, kui kaebuse esitajaks ei ole kindlustusmaakleri klient või kliendi varasem esindaja, tuvastab kindlustusmaakleri esindaja kaebuse vastuvõtmisel kaebuse esitaja esindusõiguse, küsides volikirja või kontrollides juriidilise isiku puhul esindusõiguse olemasolu äriregistri vahendusel.

3.9 Kindlustusmaakler teavitab kaebuse esitajat hiljemalt järgmisel tööpäeval kaebuse menetlusse võtmisest kaebuses märgitud e-posti aadressil, informeerides klienti ka kaebuse läbivaatamise tähtajast ja vastuse edastamise viisist.

3.10 Kaebuste lahendamisel isikuandmete töötlemisel lähtume kindlustusmaakleri veebilehel avaldatud isikuandmete töötlemise põhimõtetest.

#### 4. 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 nõuetekohase kaebuse vastuvõtmisest.

4.2 Juhul, kui kaebust ei ole võimalik käeosleva korra punktis 4.1 nimetatud tähtaja jooksul lahendada, teavitab kindlustusmaakler klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikenemise 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. Juhul, kui kaebuse esitaja ei ole kaebuses oma e-posti aadressi märkinud, edastatakse vastus talle muul kokkulepitud viisil.

4.5 Vastusega mittenõustumise korral on kliendil õigus pöörduda Finantsinspektsiooni (Sakala 4 15030 Tallinn, e-post [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)) või kohtusse. Tarbijal on õigus esitada kaebus Tarbijavaidluste komisjonile (Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve amet, Endla 10A, 10122 Tallinn, e-post [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee)).