

KLIENDIKAEBUSTE MENETLEMISE KORD

Kinnitatud 01.oktoobril 2012

I ÜLDSÄTTED

1. Käesoleva kliendikaebuste menetlemiskorra eesmärgiks on esitatavate kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraldamine.

II MÕISTED

2.1 KLIENT on kindlustusmaakleri vahendusel kindlustuslepingu sõlminud (kindlustusvõtja) või selleks avaldanud soovi isik.

2.2 KINDLUSTUSMAAKLER on kooskõlas Kindlustustegevuse seadusega kindlustusmaaklerina tegutsev äriühing Kominsur Kindlustusmaakler OÜ.

2.3 KAEBUS on kindlustusmaakleri kliendi poolt kindlustusmaakleri tegevuse kohta esitatud suuline või kirjalik etteheide, kaebus või pretensioon.

2.4 KLIENDIKAEBUSTE MENETLEMISE KORD on käesolev kord, mis on tehtud klientidele kättesaadavaks kindlustusmaakleri veebilehe kaudu.

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

III KAEBUSE MENETLEMINE

3.1. kliendil on õigus kindlustusmaakleri tegevuse suhtes esitada pretensioone või etteheiteid valitud vormis isiklikult või esindaja kaudu.

3.2. Kliendi suuline kaebus lahendatakse võimalusel koheselt, kaebuse vastuvõtnud kindlustusmaakleri esindaja poolt.

3.3. Juhul, kui kaebust ei ole võimalik kliendi juuresolekul lahendada, selgitab kindlustusmaakleri esindaja kliendile kaebuse esitamise õigusi, võimalusi ja esitamiskiisi ja annab välja kaebuse avalduse paber kandjal (vajadusel abistab selle täitmisel) või teavitab avalduse asukohast kindlustusmaakleri veebilehel.

3.4. Kliendi poolt esitatud kaebus peab olema allkirjastatud isiklikult või digitaalselt (e-posti teel esitamisel).

3.5. Kaebus peab sisaldama vähemalt järgmisi andmeid:

3.5.1 kaebuse esitaja nimi ja/või esindaja nimi, juhul kui klienti esindab antud toimingus kolmas isik; füüsilise isiku isikukood ja juriidilise isiku registrikood; elu- või asukoht; kontakttelefon; e-posti aadress (olemasolul);

3.5.2 kaebuse esimeks olev info: kliendi rikutud õiguste kirjeldus ja rikkumise kuupäev;

3.6. Kaebusele tuleb lisada olemasolevad tõendid kliendi õiguste rikkumise kohta.

3.7. Juhul, kui kaebuse esitab isik, kellel ei ole kindlustusmaakleriga lepingulist suhet, on kindlustusmaakleri esindajal õigus tema isikusamasuse või esindaja pädevõiguse tuvastamiseks, teha koopia tema isikut tõendavast dokumendist. Sellisel juhul on kohustuslik ka kliendi kirjalik nõusolek, isikuandmete töötlemise kohta.

Kominsur Kindlustusmaakler OÜ

Reg. nr. 11111547

Villardi 22, 10136 Tallinn, Eesti

Tel.: (+372) 66 44 388

Faks: (+372) 64 55 015

E-mail: info@kominsur.ee

www.kominsur.ee

3.8. Kindlustusmaakler kohustub hiljemalt järgmisel tööpäeval kaebuse esitamise päevast teavitama kaebuse esitajat kaebuse menetluse võtmisest või tagasilükkamisest (koos tagasilükkamise põhjendustega) kaebuses märgitud aadressile, informeerides klienti ka kaebuse läbivaatamise tähtajast ja vastuse edastamise viisist.

3.9. Kindlustusmaakler lahendab kaebuse esimesel võimalusel ja edastab kliendile vastavasisulise motiveeritud vastuse tema poolt avalduses märgitud aadressile, erakliendi puhul hiljemalt 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust kliendi puhul hiljemalt 30 päeva jooksul alates kaebuse vastuvõtmisest.

3.10. Juhul, kui kaebust ei ole võimalik käesoleva korra punktis 3.9. nimetatud tähtaja jooksul lahendada, teavitab kindlustusmaakler klienti kirjalikult menetluse pikenemise põhjustest ning uuest vastamise tähtajast.

3.11. Vastusega mittenõustumise korral on kliendil õigus pöörduda Finantsinspektsiooni või kohtu poole. Tarbijal on õigus esitada kaebus ka Tarbijakaebuste komisjonile.