

## SEE Insurance Broker OÜ kliendikaebuste lahendamise kord 2024

Käesoleva korra eesmärgiks on klientide teavitamine, kuidas toimub kindlustusmaakleri teenustega rahulolematuse korral kaebuste esitamine ja lahendamine.

### 1. Mõisted

- 1.1 Klient on kindlustusmaakleri vahendusel kindlustuslepingu sõlminud kindlustusvõtja või muu kindlustusmaakleri klient, samuti kindlustatu ja soodustatud isik.
- 1.2 Kaebus on kindlustusmaaklerile kliendi poolt kindlustusmaakleri tegevuse kohta kirjalikult vormistatud, allkirjastatud ja kindlustusmaakleri veebilehel avaldatud kontaktaadressil edastatud kaebus.

### 2. Kaebuse esitamine ja vastuvõtmine

- 2.1 Juhul, kui klient ei ole rahul kindlustusmaakleri tegevusega, on tal õigus esitada kindlustusmaaklerile kaebus, järgides käesolevat korda.
- 2.2 Kliendi suulise kaebuse asjaolud selgitab välja ja selle lahendab kaebuse vastuvõtnud kindlustusmaakleri esindaja võimalusel koheselt (nt portaalis, telefoni või e-posti teel) ning sellele kindlustusmaakler muul viisil ei vasta.
- 2.3 Juhul, kui kaebust ei ole võimalik esmase vastusega lahendada, selgitab kindlustusmaakler kliendile tema õigust esitada kaebus vormikohaste andmetega portaali kaudu või e-posti teel.
- 2.4 Rahalist nõuet sisaldav kaebus tuleb kliendi poolt allkirjastada digitaalselt ning edastada e-posti teel.
- 2.5 Kaebuses peavad sisalduma vähemalt järgmised andmed:
  - kaebuse esitaja nimi ja vajadusel isiku nimi, kelle esindajana ta kaebuse esitab, füüsilise isiku isikukood, juriidilise isiku registrikood, kontakttelefon ja e-posti aadress. Juhul, kui kaebuse esitaja on portaali klient, tuleb esitada ainult ees- ja perekonnanimi ning kontaktandmed.
  - rahulolematuse põhjuseks oleva asjaolu aset leidmise kuupäev, kliendi rikutud õiguste kirjeldus ja rikkumise asjaolud;
  - kaebuses tuleb märkida ja sellele lisada olemasolevad tõendid kliendi õiguste rikkumise kohta või neile viidata, kui need on kindlustusmaakleril olemas.
- 2.6 Juhul, kui kaebuse esitab isik, kellel ei ole kindlustusmaakleriga lepingulist suhet, tuvastab kindlustusmaakleri esindaja tema isikusamasuse. Juhul, kui kaebuse lahendamiseks on vaja töödelda kaebuse esitaja seni avaldamata isikuandmeid, on kindlustusmaakleril õigus küsida kaebuse esitajalt vormikohast nõusolekut isikuandmete töötlemise kohta. Ilma nõusolekuta ei ole kaebuse läbivaatamine ja lahendamine võimalik. Kaebuse esitamisel juriidilise isiku nimel, on kindlustusmaakleri esindajal õigus nõuda tõendit esindusõiguse kohta.
- 2.7 Kindlustusmaakler teavitab kaebuse esitajat esimesel võimalusel kaebuse menetluse alustamisest või tagasilükkamisest (koos tagasilükkamise põhjendustega) portaali kaudu või kliendi e-posti aadressil, informeerides klienti ka kaebuse läbivaatamise tähtajast.

### 3. Kaebuse läbivaatamine ja kaebusele vastamine

- 3.1 Kindlustusmaakler vaatab kaebuse läbi ja lahendab esimesel võimalusel, kuid tarbijast kliendi puhul hiljemalt 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust kliendi puhul hiljemalt 30 päeva jooksul.
- 3.2 Juhul, kui kaebust ei ole võimalik eelnimetatud tähtaja jooksul lahendada, teavitab kindlustusmaakler klienti kaebuse läbivaatamise pikenedamise põhjustest ning uuest lahendamise tähtajast.
- 3.3 Pärast kaebuse läbivaatamist edastab kindlustusmaakler kaebusele motiveeritud vastuse portaali kaudu või muul viisil.
- 3.4 Juhul, kui kaebuse lahendamine ei ole kindlustusmaakleri pädevuses, annab kindlustusmaakler kaebuse esitajale võimalusel soovitusel, kelle poole kaebusega pöörduda.

3.5 Kindlustusmaakleri vastusega mittenõustumise korral on kliendil õigus pöörduda Finantsinspektsiooni ([www.fi.ee](http://www.fi.ee)) või kohtu ([www.kohus.ee](http://www.kohus.ee)) poole. Tarbijal on õigus esitada kaebus ka Tarbijakaitse- ja Tehnilise Järevalve Ametile ([www.tja.ee](http://www.tja.ee)).