

## KLIENTIDE KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA LAHENDAMISE KORD

### 1. ÜLDSÄTTED

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

### 2. MÕISTED

- 2.1 „**Klient**“ on kindlustusmaakleri vahendusel kindlustuslepingu sõlminud kindlustusvõtja.
- 2.2 „**Kindlustusmaakler**“ on vastavalt kindlustustegevuse seadusele kindlustusmaaklerina tegutsev äriühing **Howden Kindlustusmaakler 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 „**Klientide kaebuste läbivaatamise ja lahendamise kord**“ on käesolev kord, mis on tehtud klientidele kättesaadavaks kindlustusmaakleri veebilehe kaudu.
- 2.5 „**Kaebuse vorm**“ on kaebuse soovituslik vorm, mida võib klient kaebust esitades kasutada. Vorm on avaldatud kindlustusmaakleri veebilehel.

### 3. 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 vastuvõtnud 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 veebilehel märgitud kindlustusmaakleri kontori või e-posti aadressil.
- 3.4 Kaebus tuleb kliendi poolt allkirjastada paber kandjal või digitaalselt.
- 3.5 Kliendil on võimalik kasutada kaebuse esitamiseks kindlustusmaakleri veebilehel avaldatud 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 isikukood 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 autentimine 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.

#### **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 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 pikendamise 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 mittenoustumise korral on kliendil õigus pöörduda Finantsinspektsiooni (Sakala 4 15030 Tallinn, e-post [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)) või kohtu poole. Tarbijal on õigus esitada kaebus ka tarbijakaebuste komisjonile (Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, e-post [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee)).

*Käesolev klientide kaebuste läbivaatamise ja lahendamise kord on kinnitatud Howden Kindlustusmaakler OÜ juhatuse otsusega 26.02.2021.*