

1. ÜLDSÄTTED

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

2. MÕISTED

- 2.1 **Kindlustusmaakler** on vastavalt kindlustustegevuse seadusele kindlustusmaaklerina tegutsev äriühing UADBB Aon Baltic Eesti filiaal (registrikood 11915671).
- 2.2 **Klient** on kindlustusmaakleri vahendusel kindlustuslepingu sõlminud kindlustusvõtja.
- 2.3 **Kaebus** on kindlustusmaaklerile kliendi poolt kindlustusmaakleri tegevuse kohta esitatud suuline või kirjalik etteheide, kaebus või pretensioon.
- 2.4 **Kindlustusmaakleri kliendikaebuste 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.

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 postiaadressile või e-posti aadressile.
- 3.4 Kaebus tuleb kliendi poolt allkirjastada paberandjal 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 ees- ja perekonnanimi ning isikukood;
 - 3.6.2 kliendi nimetus ja registrikood, kui kaebus puudutab juriidilist isikut;
 - 3.6.3. kliendi ees- ja perekonnanimi ning isikukood, kui kaebuse esitab kliendi esindaja;
 - 3.6.4. kaebuse esitaja kontakttelefon;
 - 3.6.5. kaebuse esitaja e-posti aadress;
 - 3.6.6. kaebuse esitaja postiaadress;
 - 3.6.7. kaebuse esitamise kuupäev;
 - 3.6.8. kliendi rikutud õiguste kirjeldus ja rikkumise asjaolud, sh rikkumise kuupäev;
 - 3.6.9. nõue;
 - 3.6.10. kaebusele tuleb lisada olemasolevad tõendid kliendi õiguste rikkumise kohta.
- 7. Juhul, kui kaebuse esitab isik, kellel ei ole kindlustusmaakleriga lepingulist suhet, tuvastab kindlustusmaakleri esindaja tema isikusamasuse, tehes koopia tema isikut tõendavast dokumendist ning küsib lisaks kirjalikku nõusolekut isikuandmete töötlemise kohta. Kaebuse esitamisel e-posti teel sooritatakse isiku autentimine IDkaardi abil. Kaebuse esitamisel juriidilise isiku nimel, tuvastab kindlustusmaakleri esindaja lisaks ka isiku esindusõiguse äriregistri kaudu või küsides juriidilise isiku esindajalt vastavat volikirja.
- 8. Kindlustusmaakler teavitab kaebuse esitajat hiljemalt järgmisel tööpäeval kaebuse menetluse 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 (viieteistkümne) kalendripäeva jooksul ning juriidilisest isikust kliendi puhul hiljemalt 30 (kolmekümne) kalendripäeva 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 pikendamise põhjustest ning uuest vastamise tähtajast, saates teate tema e-posti aadressile
- 4.3 Kindlustusmaakler peab edastama 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 kokkulepitud viisil või teavitatakse teda võimalusest tulla vastusele järele kindlustusmaakleri kontorisse. Vastavat teate edastamise viisi rakendatakse vajadusel ka käesoleva korra punktides 3.8 ja 4.2 nimetatud juhtudel.
- 4.5 Vastusega mittenõustumise korral on kliendil õigus pöörduda Finantsinspektsiooni (Sakala 4, 15030 Tallinn; epost info@fi.ee) või kohtu poole. Tarbijast kliendil on õigus esitada kaebus ka tarbijakaebuste komisjonile (Rahukohtu 2, 10130 Tallinn; e-post info@tarbijakaitseamet.ee).