

Marks ja Partnerid.Kindlustusmaaklerid OÜ

## KLIENTIDE KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA LAHENDAMISE KORD

Kehtivad alates 12.06.2016

### 1. ÜLDSÄTTED

Käesoleva Klientide Kaebuste Lävivaatamise Ja Lahendamise Korra eesmärgiks on Maakleri klientideks olevate kindlustusvõtjate poolt esitatavate kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraldamine, võimalike kindlustusmaakleri poolt tehtud vigade parandamine, töökorralduslike puuduste kõrvaldamine, kindlustusvõtjate õiguste rikkumise vältimine ning õiguste taastamine.

### 2. MÕISTED

2.1 Klient on Maakleri vahendusel kindlustuslepingu sõlminud kindlustusvõtja.

2.2 Maakler on vastavalt kindlustustegevuse seadusele kindlustusmaaklerina tegutsev äriühing Marks ja Partnerid.Kindlustusmaaklerid OÜ , mis kuulub Eesti Kindlustusmaaklerite Liitu ("EKML").

2.3 Kaebus on Maaklerile Kliendi poolt Maakleri tegevuse kohta esitatud suuline või kirjalik etteheide, kaebus või pretensioon.

2.4 Klientide Kaebuste Lävivaatamise Ja Lahendamise Kord on kord, mis on tehtud klientidele kättesaadavaks Maakleri veebilehe [www.marks.ee](http://www.marks.ee) kaudu. Klientide Kaebuste Lävivaatamise Ja Lahendamise Korraga kehtestatakse Maakleri sisemised reeglid Kliendi kaebuste läbivaatamiseks, lahendamiseks, neile vastamiseks, statistika koostamiseks ja kaebustest kokkuvõtete tegemiseks.

2.6 Kaebuse Vorm on kaebuse soovituslik vorm, mida võib Klient kaebust esitades kasutada. Vorm on avaldatud Maakleri veebilehel [www.marks.ee](http://www.marks.ee).

2.7 Kaebuse Menetleja on Maakleri töötaja, kes on määratud vastavalt ettevõttes kehtivale korrale kaebuse lahendajaks.

### 3. KAEBUSE ESITAMINE JA VASTUVÕTMINE

3.1 Maakler on kohustatud oma Kliente teavitama, et juhul, kui neil on Maakleri tegevuse suhtes pretensioone või etteheiteid, on neil õigus esitada Maaklerile kaebus vastavalt Maakleri veebilehel avaldatud Klientide Kaebuste Lävivaatamise Ja Lahendamise Korrale.

3.2 Maakleri esindaja on kohustatud Kliente teavitama, et neil on võimalik kasutada Kaebuse esitamiseks Maakleri veebilehel avaldatud Kaebuse vormi.

3.3 Kaebus võib olla suuline või kirjalik.

3.4 Juhul, kui Kaebuse esitajaks ei ole Maakleri Klient või Kliendi esindaja, kes on ka varasemalt Maakleri juures Klienti esindanud, tuvastab Maakleri esindaja Kaebuse vastuvõtmisel Kaebuse esitaja isikusamasuse, tehes seejuures koopia Kliendi isikut tõendavast dokumendist. Kaebuse esitamisel juriidilise isiku nimel tuvastab Maakleri töötaja lisaks ka isiku esindusõiguse äriregistri kaudu või küsib juriidilise isiku esindajalt vastavat volikirja.

3.5 Juhul, kui Kaebuse esitab isik, kellel ei ole Maakleriga lepingulist suhet või kes ei ole varasemalt Klienti Maakleri juures esindanud, tuleb temalt küsida kirjalik nõusolek tema isikuandmete töötlemiseks.

3.6 Maakleri töötaja osutab Kliendi soovil Kliendile mõistlikus ulatuses abi Kaebuse vormistamisel, edastades Kliendile vastavad üldised juhised kontoris, telefoni või e-posti teel. Maakleri töötaja teavitab Klienti Maakleri veebilehel avaldatud Klientide Kaebuste Läbivaatamise Ja Lahendamise Korraga ette nähtud Kaebuse nõuetest ning asjaolust, et Kaebusele vastamiseks on Kliendil oluline märkida Kaebusesse oma e-posti aadress.

3.7 Kaebus edastatakse hiljemalt vastuvõtmisele järgneval päeval registreerimiseks ja lahendamise korraldamiseks Maakleri sekretariaadile, mis edastab selle pärast registreerimist Maakleri juhatajale, tema puudumisel juhataja asetäitjale. Pärast Kaebuse läbivaatamist, edastab vastav isik Kaebuse Maakleri töötajale, kelle tegevust Kaebus puudutab.

3.8 Kaebuse menetlejaks on Maakleri töötaja, kelle tegevust Kaebus puudutab. Juhul, kui Kaebus on üldise iseloomuga ja ei puuduta ühegi konkreetse Maakleri töötaja tegevust, on Kaebuse menetlejaks juhataja või tema puudumisel juhataja asetäitja.

3.9 Kaebuse menetleja tagab hiljemalt järgmisel tööpäeval pärast Kaebuse vastuvõtmist Kliendi teavitamise e-posti teel Kaebuse menetlusse võtmisest ja menetluse tähtaegadest või Kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos keeldumise põhjendustega.

#### 4. KAEBUSE MENETLEMINE

4.1 Pärast Kaebuse menetlusse võtmist selgitab Kaebuse menetleja Kaebuse sisuks olevad asjaolud, küsib vajadusel seletuskirjad teistelt vaidluse sisuks oleva teenuse osutamisega kursis olevatelt Maakleri töötajatelt ning nõuab välja vajalikud andmed andmebaasidest või arhiivist.

4.2 Kaebuse menetlemise eesmärgiks on selgitada välja probleemi olemus ning Kliendi õiguste võimalik rikkumine.

4.3 Vajadusel küsib Kaebuse menetleja Kliendilt Kaebuse sisu kohta täiendavaid andmeid.

4.4 Juhul, kui see on vajalik, kaasab Kaebuse menetleja Kaebuse sisuks olevate asjaolude uurimiseks spetsialiste, sh finants-, IT-spetsialisti või juristi.

4.5 Pärast Kaebuse sisuks olevate asjaolude väljaselgitamist viib Kaebuse menetleja läbi nende analüüsi ning hindab Maakleri tegevuste vastavust õigusaktidele, tehes järelduse, kas Kaebuses esitatud Kliendi etteheide on põhjendatud.

4.6 Juhul, kui Kaebuse menetleja tuvastab Kliendi õiguste rikkumise, töötab ta välja lahenduse Kliendi õiguste taastamiseks või olukorra heastamiseks.

#### 5. KAEBUSELE VASTAMINE

5.1 Maakler teavitab Kaebuse lahendusest Klienti esimesel võimalusel, kuid tarbijast Klienti hiljemalt 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust Klienti 30 päeva jooksul alates Kaebuse vastuvõtmisest.

5.2 Juhul, kui Kaebust ei ole võimalik käesoleva korra punktis 5.1 nimetatud tähtaja jooksul lahendada, teavitatakse Klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikenemise põhjustest ning uuest vastamise tähtajast.

5.3 Kaebuse menetleja koostab Kaebusele motiveeritud vastuse. Juhul, kui Kliendi õigusi on rikutud, nimetatakse vastuses ära õiguste taastamise kord või olukorra heastamise viis.

5.4 Juhul, kui Kaebus jäetakse rahuldamata, tuleb vastuses Kliendi nõudmiste osalist või täielikku rahuldamata

jätmist tõeselt ja arusaadavalt põhjendada.

5.5 Vastus edastatakse Kaebuse esitaja e-posti aadressile ning allkirjastatakse Kaebuse menetleja poolt digitaalselt. Juhul, kui Kaebuse esitaja ei ole Kaebuses on e-posti aadressi märkinud, edastatakse vastus talle kokkuleppel muul viisil või teavitatakse võimalusest tulla vastusele järele Maakleri kontoris.

5.6 Kaebuse vastuse allkirjastab juhataja või tema asetäitja oma pädevuse piires.

5.7 Vastuses tuleb Klienti teavitada, et vastusega mittenõustumise korral on tal õigus pöörduda Finantsinspektsiooni ([www.fi.ee](http://www.fi.ee)) või pädeva kohtu poole. Tarbijast Klienti tuleb vastuses lisaks teavitada, et tal on õigus esitada kaebus tarbijakaebuste komisjonile ([www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee)).

## 6. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE

6.1 Maakler tagab Kaebuste materjalide säilitamise kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ning viisil, mis võimaldab Kaebuse lahendamise materjalidega vajadusel tutvuda ning koostada kaebuste statistikat.

6.2 Kaebuste materjale tuleb säilitada kuni Kliendi ja Maakleri vahelistest lepingutest ja suhetest tulenevate nõuete aegumistähtaja lõpuni, kuid mitte vähem kui kolm aastat.

## 7. KAEBUSTEST KOKKUVÕTETE TEGEMINE

7.1 Üks kord aastas korraldab Maakleri juhatus eelneva kalendriaasta jooksul Maaklerile esitatud kaebustest kokkuvõtete tegemise.

7.2 Kokkuvõtete tegemise käigus on iga Kaebuse menetleja (Maakleri töötaja) kohustatud edastama juhatusele eelneva kalendriaasta kohta järgmised andmed:

7.2.1 tema poolt menetletud kaebuste koguarv,

7.2.2 põhjendatud kaebuste arv;

7.2.3 põhjendatud kaebuste peamised põhjused ja tuvastatud rikkumised;

7.2.4 põhjendatud kaebuste sisuks olevate tegevuste asjaolud, nendega tegevustega kaasnevad tavapärased riskid, vastavate tegevuste ja neid reguleerivate sisedokumentide vastavus õigusaktidele.

7.3 Juhatus korraldab käesoleva korra punktis 7.2 – 7.2.4 nimetatud andmete alusel kaebuste statistika ja analüüsi.

7.4 Juhatus korraldab kaebuste põhjal Maakleri tegevuse süsteemsete riskide hindamise, peamiste probleemkohtade tuvastamise Maakleri teenuste pakkumisel ning õigusriskide hindamise, ning korraldab vajadusel probleemsete tegevusprotsesside ja sisedokumentatsiooni muutmise, samuti töötajate muudatustest teavitamise.

## 8. KAEBUSTEST TULENEVAD MAAKLERI JÄRELTEGEVUSED

8.1 Maakler reguleerib sise-eeskirjadega äriühingu sisese kaebustest tuleneva järeltegevuse. Järeltegevuse esmaseks eesmärgiks on kaebuste pinnalt süsteemselt riskide hindamine Maakleri tegevuses ja sellega seotud vastavuskontrolli teostamine.

8.2. Järeltegevus eeldab kliendikaebuste kohta statistika kogumist ja selle perioodilist analüüsimist, tuvastamaks võimalikud probleemkohad ja õigusriskid Maakleri toodete, teenuste, teeninduse osas, samuti puudused sise-eeskirjades ning juhtide ja töötajate teadlikkusest nendest jmt.

8.3. Järeltegevus hõlmab raporteerimiskohustust vastavalt käesoleva korra punktile 7.

8.4. Järeltegevus tulemiks võivad olla sise-eeskirjade muutmine; toodete, teenuste ja teeninduse muutmine; täiendava sisekoolituse läbiviimine jmt ning muud Maakleri poolt võetavad meetmed puuduste likvideerimiseks.

## 9. LISAD

9.1 Lisa 1 - Kliendikaebuse kord ja vorm.

Lisa 1. Kliendikaebuste lahendamise kord ja vorm

Marks ja Partnerid.Kindlustusmaaklerid OÜ kliendikaebuste lahendamise kord kehtib alates 29.01.2013.a.

1. Kliendikaebuse vorm ja Marks ja Partnerite kontaktandmed

Kaebus tuleb esitada kirjalikult (omakäeliselt allkirjastatult või digitaalselt allkirjastatult e-posti teel) või kirjalikku taasesitamist

võimaldavas vormis (e-posti või maakleri veebilehel oleva vormi kaudu) või Marks ja Partnerite postiaadressile.

Postiaadress:

Marks ja Partnerid.Kindlustusmaaklerid

Purje 8, Tallinn 11911, Eesti

E-posti aadress: marks@marks.ee

2. Vajalikud andmed Kaebusele tuleb lisada:

- Kaebuse esitaja nimi ja isikukood / registrikood;
- Kaebuse esitaja kontaktandmed (aadress, telefoni number, e-posti aadress);
- Esindaja nimi ja kontaktandmed, kui kaebus esitatakse esindaja kaudu;
- Kindlustuslepingu või kahjujuhtumi number, kui kaebus puudutab kindlustuslepingut või kindlustusandja otsust kahjukäsitluses;
- Kaebuse sisu – märkida, millega olete rahulolematu, millised on Teie argumendid, millist tulemust taotlete;
- Vajadusel koopiad asjassepuutuvatest dokumentidest;
- Millises vormis soovite vastust (kirjalikult posti teel, e-posti või faksi teel).

### 3. Vastamise tähtaeg

Kaebuse kättesaamisest teavitatakse klienti viivitamata. Kliendikaebusele vastatakse tarbijast kliendi puhul hiljemalt 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust kliendi puhul 30 päeva jooksul alates kaebuse vastuvõtmisest. Juhul kui vaidlusaluse küsimuse keerukuse või muul põhjusel ei ole võimalik eelpool mainitud tähtaja jooksul vastata, teavitatakse kaebuse esitajat vastamise täiendavast tähtajast.

4. Kliendikaebuste käsitlemise eest vastutab ettevõtte juhataja Evelin Marks, e-post [evelin@marks.ee](mailto:evelin@marks.ee), tel 6743030

5. Kaebuse esitamine ei võta kliendilt võimalust pöörduda pädeva järelevalveasutuse või maakohtu poole. Kindlustusjärelvalvet teostab Finantsinspeksioon (Sakala 4, Tallinn, [www.fi.ee](http://www.fi.ee))