

Kliendikaebuste lahendamise vorm

Kehtib alates 12.06.2016

1. Kliendikaebuse vorm ja Marks ja Partnerid. Kindlustusmaaklerid OÜ 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 Partnerid. Kindlustusmaaklerid OÜ postiaadressile.

Postiaadress:

Marks ja Partnerid. Kindlustusmaaklerid OÜ

Purje 8, Tallinn 11911 Tallinn, Eesti

E-posti aadress:

marks@marks.ee

2. 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 koopiaid 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 keerukusest tulenevalt 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, tel 6743030.

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