

## AS VANDENI KINDLUSTUSMAAKLERID KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA LAHENDAMISE KORD

### 1. Üldsätted

Käesoleva kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraga nähakse ette AS Vandeni Kindlustusmaaklerid klientide poolt esitatavate kaebuste esitamise ning läbivaatamise menetluslik kord ja menetlustähtajad. Samuti teavitab käesolev kaebuste läbivaatamise ja lahendamise kord võimalusest pöörduda erimeelsuste korral kaebuste lahendamiseks pädevate riiklike asutuste poole.

### 2. Mõisted

2.1. Kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korras sagedamini kasutatavad mõisted ja nende tähendused on järgnevad

**Kindlustusmaakler** - AS Vandeni Kindlustusmaakler

**Klient** - kindlustusvõtja, kes on sõlminud kindlustuslepingu Kindlustusmaakleri vahendusel ning kes soovib esitada Kindlustusmaakleri tegevuse kohta etteheiteid

**Kord** - käesolev kaebuste läbivaatamise ja lahendamise kord

**Kaebus** - Kliendi poolt kindlustusmaakleri tegevuse kohta esitatud etteheide (suuline või kirjalik)

### 3. Kaebuse esitamine

3.1. Kindlustusmaakleri tegevuse suhtes pretensioonide või etteheidete esinemise korral, on Kliendil õigus esitada Kindlustusmaaklerile Kaebus, järgides Korraga kehtestatud menetluslikke nõudeid.

3.2. Kaebuse esitamiseks tuleb Kliendil pöörduda Kindlustusmaakleri poole Kindlustusmaakleri veebilehel toodud kontaktandmetel kirjalikus vormis esitatava Kaebusega, milline sisaldama vähemalt järgnevaid andmeid:

3.2.1. Kliendi nimi ja isikukood, juriidilisest isikust kliendi puhul registrikood;

3.2.2. Kliendi kontaktandmed, minimaalselt telefoninumber ja elektronposti aadress;

3.2.3. Kaebuse aluseks olevate asjaolude kirjeldus ja tõendite loetelu (ühes tõenditega), mis Kaebuse aluseks olevaid asjaolusid tõendavad;

3.2.4. Kliendi selgelt väljendatud nõue, so nõue, millega nõutakse Kindlustusmaakleritelt toimingute/tehingute tegemist või neist hoidumist ja millega loeb Klient Kaebuse rahuldatuks.

3.3. Kaebus tuleb kliendi poolt allkirjastada paberkandjal või digitaalselt. Olukorras, milles Kindlustusmaakleri poolt on välja töötatud Kaebuse esitamise vorm, avaldab Kindlustusmaakler selle oma veebilehel ja teavitab sellest Klienti.

3.4. Olukorras, milles kaebuse esitab isik, kellel ei ole Kindlustusmaakleriga vahetut lepingulist suhet (nt soodustatud isik), tuvastab Kindlustusmaakler tema isikusamasuse, olles selleks õigustatud nõudma isikut tõendavat dokumenti ja nõusolekut isikuandmete töötlemiseks.

3.5. Olukorras, milles Kaebus esitatakse esindaja vahendusel, tuleb ühes Kaebusega esitada Kindlustusmaakleriga esindusõigust tõendav dokument (volikiri) ning juhul, kui tegemist ei ole Kindlustusmaaklerile tuntud isikuga, ka esindaja isikut tõendav dokument.

3.6. Kaebuse menetlusse võtmisest teavitab Kindlustusmaakler viivitamatult Kaebuse esitajat Kaebuses esitatud kontaktandmetel Ühtlasi teavitab Kindlustusmaakler Klienti Kaebuse läbivaatamise tähtajast ja vastuse edastamise viisist.

3.7. Kaebuse menetlusse võtmata jätmisel teeb Kindlustusmaakler viivitamatult teatavaks Kaebuse menetlusse võtmata jätmise ehk Kaebuse tagasilükkamise põhjused



#### 4. Kaebuse menetlemise tähtjad ja nõuded Kindlustusmaakleri vastusele

- 4.1. Kindlustusmaakler lahendab kaebuse esimesel võimalusel, kuid eraisikust Kliendi puhul mitte hiljem kui 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust Kliendi puhul mitte hiljem kui 30 päeva jooksul alates Kaebuse esitamisest. Kaebuse menetlemise tähtaeg hakkab kulgema (sõltumata sellest, kas Kindlustusmaakler on teavitanud Kliendi Kaebuse menetlusse võtmisest) Kaebuse esitamisele järgnevast tööpäevast.
- 4.2. Kindlustusmaakler võib pikendada Korra punktis 4.1. sätestatud Kaebuse lahendamise tähtaega. Sellisel juhul teavitab Kindlustusmaakler sellest Kliendi kirjalikus taasesitatavas vormis, märkides ära menetluse pikendamise põhjused ning hiliseima Kaebuse lahendamise tähtaja.
- 4.3. Kindlustusmaakler edastab Kaebuse lahendamise järgselt Kliendile vastuse, mis sisaldab vähemalt:
  - 4.3.1. Kaebuse esitaja nime ja kontakandmeid;
  - 4.3.2. Kaebuse laekumise kuupäeva;
  - 4.3.3. Kaebuse lahendamiseks tehtud toiminguid (järelepäringud vms);
  - 4.3.4. Kaebuses sisalduva nõude rahuldamise (sh osalise rahuldamise) või rahuldamata jätmise motiveeringut.
- 4.4. Vastus Kaebusele edastatakse Kaebuse esitaja elektronpostiaadressile ning allkirjastatakse Kindlustusmaakleri esindaja poolt. Olukorras, milles Klient ei ole Kaebuses märkinud enda elektronpostiaadressi, teavitab Kindlustusmaakler Kliendi Vastuse kättesaamise võimalusest Kindlustusmaakleri kontorist või toimetab kokkuleppel Kliendiga vastuse Kliendi poolt näidatud aadressile.

#### 5. Kaebuse menetlusse võtmata jätmise ja Kaebuse rahuldamata jätmise

- 5.1. Olukorras, milles Kindlustusmaakler jätab Kaebuse menetlusse võtmata või ei lahenda Kaebust Kliendi poolt nõutud viisil, on Kliendil sõltuvalt Kaebuse ja Kaebuses väljendatud nõude iseloomust õigus pöörduda
  - 5.1.1. Finantsinspektsiooni, aadressil Tallinna linn, Sakala 4, e-post [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee));
  - 5.1.2. Tarbijakaitseametisse, aadressil Tallinna linn, Pronksi 12, e-post [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee);
  - 5.1.3. Andmekaitse Inspektsiooni, aadressil Tallinna linn, Väike-Ameerika 19, e-post [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee)
  - 5.1.4. Kohtu poole. Üldise kohtualluvuse järgi menetleb Kindlustusmaakleri vastu esitatavaid nõudeid Harju Maakohus, aadressil Tallinna linn, Kentmanni tn 13

