

Kliendikaebuste lahendamise kord

Käesolev kord määrab kindlaks Aadel Kindlustusmaaklerid OÜ (registrikood 10993769, aadress A. H. Tammsaare tee 53, 13415 Tallinn, e-post info@adel.ee, edaspidi kindlustusmaakler) klientide kaebuste lahendamise põhimõtted.

I KAEBUSE ESITAMINE JA VASTUVÕTMINE

1. Kliendil, kes ei ole rahul kindlustusmaakleri tegevusega, on õigus esitada kindlustusmaaklerile kaebus, järgides käesolevat korda.
2. Kliendi suulise kaebuse asjaolud selgitab välja ja selle lahendab kaebuse vastu võtnud kindlustusmaakleri esindaja võimalusel koheselt (nt telefoni või e-posti teel) ning sellele kindlustusmaakler muul viisil ei vasta.
3. Juhul, kui kaebust ei ole võimalik esmase vastusega lahendada, selgitab kindlustusmaakler kliendile tema õigust esitada kaebus kirjalikult või e-posti teel.
4. Rahalist nõuet sisaldav kaebus tuleb kliendi poolt allkirjastada digitaalselt ning edastada e-posti teel.
5. Kliendil on võimalik kasutada kaebuse esitamiseks käesoleva korra lõpus olevat kaebuse vormi. Kaebus tuleb saata käesolevas korras nimetatud e-posti aadressile või postiaadressile.
6. Kaebuses peavad sisalduma vähemalt järgmised andmed:
 - 6.1 kaebuse esitaja nimi ja vajadusel isiku nimi, kelle esindajana ta kaebuse esitab, füüsilise isiku isikukood, juriidilise isiku registrikood, kontakttelefon ja e-posti aadress.
 - 6.2 rahulolematuse põhjuseks oleva asjaolu aset leidmise kuupäev, kliendi rikutud õiguste kirjeldus ja rikkumise asjaolud, kindlustuspakkumise või kindlustuslepingu number ja kuupäev;
 - 6.3 kaebuses tuleb märkida ja sellele lisada olemasolevad tõendid kliendi õiguste rikkumise kohta või neile viidata, kui need on kindlustusmaakleril olemas.
7. Juhul, kui kaebuse esitab isik, kellel ei ole kindlustusmaakleriga lepingulist suhet, tuvastab kindlustusmaakleri esindaja tema isikusamasuse. Juhul, kui kaebuse lahendamiseks on vaja töödelda kaebuse esitaja seni avaldamata isikuandmeid, on kindlustusmaakleril õigus küsida kaebuse esitajalt vormikohast nõusolekut isikuandmete töötlemise kohta. Ilma nõusolekuta ei ole kaebuse läbivaatamine ja lahendamine võimalik. Kaebuse esitamisel juriidilise isiku nimel, on kindlustusmaakleri esindajal õigus nõuda tõendit esindusõiguse kohta.
8. Kindlustusmaakler teavitab kaebuse esitajat esimesel võimalusel kaebuse menetluse alustamisest või tagasilükkamisest (koos tagasilükkamise põhjendustega) kliendi e-posti aadressil, informeerides klienti ka kaebuse läbivaatamise tähtajast.

II KAEBUSE LÄBIVAATAMINE JA KAEBUSELE VASTAMINE

1. Kindlustusmaakler vaatab kaebuse läbi ja lahendab esimesel võimalusel, kuid tarbijast kliendi puhul hiljemalt 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust kliendi puhul hiljemalt 30 päeva jooksul.
2. Juhul, kui kaebust ei ole võimalik eelnimetatud tähtaja jooksul lahendada, teavitab kindlustusmaakler klienti kaebuse läbivaatamise tähtaja pikenemise põhjustest ning uuest lahendamise tähtajast.
3. Pärast kaebuse läbivaatamist edastab kindlustusmaakler kaebusele motiveeritud vastuse e-posti teel.
4. Juhul, kui kaebuse lahendamine ei ole kindlustusmaakleri pädevuses, annab kindlustusmaakler kaebuse esitajale võimalusel soovitusel, kelle poole kaebusega pöörduda.
5. Kindlustusmaakleri vastusega mittenoustumise korral on kliendil õigus pöörduda Finantsinspektsiooni (www.fi.ee) või kohtu (www.kohus.ee) poole. Tarbijal on õigus esitada kaebus ka Tarbijakaitse- ja Tehnilise Järeelvalve Ametile (www.ttja.ee).

III Kliendikaebuse vorm

Kaebuse esitaja nimi:

Isikukood/registrikood:

E-post:

Telefon:

Juriidilise isiku esindaja nimi:

Kaebuse aluseks oleva sündmuse või asjaolu kuupäev ja lühikirjeldus:

Kaebuse esitaja taotlus:

Nõustun isikuandmete töötlemisega vastavalt Aadel Kindlustusmaaklerid OÜ isikuandmete töötlemise korral, mis on toodud www.aadel.ee.

Kaebus peab olema allkirjastatud kas käsitsi või digitaalselt.