

## **Optimal Kindlustusmaakler OÜ** **Kliendikaebuste läbivaatamise ja lahendamise kord**

kehtivad alates 01.06.2016

### **1. ÜLDSÄTTED**

Käesoleva kliendikaebuste läbivaatamise ja lahendamise korra eesmärgiks on Optimal Kindlustusmaakler OÜ (edaspidi Maakleri) klientideks olevate kindlustusvõtjate poolt esitatavate kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraldamine.

### **2. MÕISTED**

- 2.1. Klient on Maakleri vahendusel kindlustuslepingu sõlminud kindlustusvõtja.
- 2.2. Maakler on vastavalt kindlustustegevuse seadusele kindlustusmaaklerina tegutsev äriühing Optimal Kindlustusmaakler OÜ, kes 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. Kliendikaebuste läbivaatamise ja lahendamise kord on kord, mis on tehtud klientidele kättesaadavaks Maakleri veebilehe [www.optimal.ee](http://www.optimal.ee) kaudu.
- 2.5. Kliendikaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraga kehtestatakse Maakleri sisemised reeglid kliendikaebuste läbivaatamiseks, lahendamiseks, neile vastamiseks, statistika koostamiseks ja kaebustest kokkuvõtete tegemiseks.
- 2.6. Kaebuse vorm on kaebuse soovituslik vorm, mida võib klient oma kaebust esitades kasutada. Vorm on avaldatud Maakleri veebilehel [www.optimal.ee](http://www.optimal.ee).
- 2.7. Kaebuse menetleja on Maakleri töötaja, kes on määratud vastavalt ettevõttes kehtivale korrale kaebuse lahendajaks.

### **3. KLIENDIKAEBUSE ESITAMINE JA VASTUVÕTMINE**

- 3.1. Juhul, kui kliendil on Maakleri tegevuse suhtes pretensioone või etteheiteid, on kliendil õigus esitada Maakleri suhtes kaebus, järgides käesoleva korraga kehtestatud põhimõtteid.
- 3.2. Maakleri esindaja on kohustatud klienti teavitama, et neil on võimalik kasutada kaebuse esitamiseks Maakleri veebilehel [www.optimal.ee](http://www.optimal.ee) avaldatud kaebuse vormi.
- 3.3. Kaebus võib olla suuline, telefoni kaudu +372 656 2816, või kirjalik edastades kaebuse e-posti teel [kindlustus@optimal.ee](mailto:kindlustus@optimal.ee).
- 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.
- 3.5. Kaebuse esitamisel juriidilise isiku nimel tuvastab Maakleri töötaja lisaks ka isiku esindusõiguse äriregistri kaudu või küsib juriidilise isiku esindajalt vastavat volikirja.
- 3.6. 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.
- 3.7. Maakleri töötaja osutab kliendi soovil kliendile mõistlikus ulatuses abi kaebuse vormistamisel, edastades kliendile vastavad üldised juhised kontoris, telefoni või e-posti teel.
- 3.8. Kaebusele vastamiseks on kliendil oluline märkida kaebusesse oma telefon ja e-posti aadress.
- 3.9. Kaebus edastatakse hiljemalt vastuvõtmisele järgneval päeval registreerimiseks ja lahendamise korraldamiseks Maakleri assistentidele, kes edastab selle pärast registreerimist Maakleri juhatuse liikmele, tema puudumisel Teenindusjuhile.
- 9.10. Pärast kaebuse läbivaatamist, edastab vastav isik kaebuse Maakleri töötajale, kelle tegevust kaebus puudutab.

### ***Tee ise oma valikud***

3.11. 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 Maakleri juhatuse liige, või tema puudumisel Teenindusjuht.

3.12. 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. KLIENDIKAEBUSE MENETLEMINE**

4.1. Pärast kliendikaebuse menetlusse võtmist selgitab kaebuse menetleja kaebuse sisuks olevad asjaolud, küsib vajadusel seletuskirjad teistelt vaidluse sisuks oleva teenuse osutamise 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 spetsialisti, 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. KLIENDIKAEBUSELE 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 pikenedamise põhjustest ning uuest vastamise tähtjast.

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.

5.6. 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 kontorisse.

5.7. Kaebuse vastuse allkirjastab Maakleri juhatuse liige või tema asetäitja Teenindusjuht oma pädevuse piires.

5.8. Vastuses tuleb klienti teavitada, et vaided Kindlustusmaakleriga lahendatakse vastavalt Optimal Kindlustusmaakler OÜ kliendikaebuste lahendamise korrale, mis on kätte saadav veebilehel ([www.optimal.ee](http://www.optimal.ee)).

Vastusega mittenõustumise korral on esmalt õigus Poolte vahelised vaided lahendada omavaheliste läbirääkimiste teel ja seejärel lepitusmenetluse raames (info siin <https://www.lkf.ee/et/lepitusorgan>). Juhul kui lepitusmenetluse raames tehtud Kaebe esitanud Poole suhtes on tehtud negatiivne otsus, on seejärel õigus pöörduda otsuse mittenõustumise korral Finantsinspeksiooni ([www.fi.ee](http://www.fi.ee)). Tarbijast klienti teavitame õigusest esitada kaebus tarbijakaebuste komisjonile ([www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee)). Peale kliendikaebuste esitamist eelpoolnimetatud LKFi lepitusorganile, finantsinspeksioonile ja tarbijakaitseametile, on võimalik pöörduda Eesti õigusruumi kohtusüsteemi poole [www.kohus.ee](http://www.kohus.ee).

#### **6. KLIENDIKAEBUSTEST KOKKUVÕTETE TEGEMINE**

6.1. Kord aastas korraldab Maakleri juhatuse eelneva kalendriaasta jooksul Maaklerile esitatud kaebustest kokkuvõtete tegemise.

6.2. Kokkuvõtete tegemise käigus on iga kaebuse menetleja (Maakleri töötaja) kohustatud edastama juhatusele eelneva kalendriaasta kohta järgmised andmed:

6.2.1. tema poolt menetletud kaebuste koguarv,

#### *Tee ise oma valikud*

6.2.2. põhjendatud kaebuste arv;

6.2.3. põhjendatud kaebuste peamised põhjused ja tuvastatud rikkumised;

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

6.3 Juhatus korraldab käesoleva korra punktis 6.2.1. – 6.2.4. nimetatud andmete alusel kaebuste statistika ja analüüsi.

6.4 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.

## **7. KLIENDIKAEBUSTEST TULENEVAD MAAKLERI JÄRELTEGEVUSED**

7.1. Maakler reguleerib sise-eeskirjadega äriühingu sisese kaebustest tuleneva järeltegevuse.

7.2. Järeltegevuse esmaseks eesmärgiks on kaebuste pinnalt süsteemselt riskide hindamine Maakleri tegevuses ja sellega seotud vastavuskontrolli teostamine.

7.3. 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.

7.4. Järeltegevus hõlmab raporteerimiskohustust vastavalt käesoleva korrale.

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

7.6. Maakler tagab kliendikaebuste materjalide säilitamise kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ning viisil, mis võimaldab kaebuse lahendamise materjalidega vajadusel tutvuda ning koostada kaebuste statistikat.

7.7. Kliendikaebuste materjale tuleb säilitada kuni kliendi ja Maakleri vahelistest lepingutest ja suhetest tulenevate nõuete aegumistähtaja lõpuni.

---

### *Tee ise oma valikud*