

KLIENDI KAEBUSTE MENETLEMISE KORD

1. Üldsätted

Käesolev kord sätestab Kominsur Kindlustusmaakler OÜ klientide kaebuste esitamise, registreerimise, menetlemise ja lahendamise põhimõtted ning vastamise korra.

Kaebuste menetlemise eesmärk on tagada klientide õiglane kohtlemine, kaebuste objektiivne läbivaatamine ning probleemide võimalikult kiire lahendamine.

2. Kaebuse esitamine

Klient võib esitada kaebuse suuliselt või kirjalikult.

Suulise kaebuse esitamiseks tuleb võtta ühendust ettevõttega telefonil **+372 66 44 388**

Kirjaliku kaebuse võib esitada:

- e-posti teel aadressil **info@kominsur.ee**
- posti teel ettevõtte aadressile; Villardi 22, Tallinn, 10136 Eesti

Anonüümseid kaebusi ei menetleta.

Suuline kaebus lahendatakse võimaluse korral kohapeal, kui:

- kaebus ei eelda kirjalikku vastust;
- probleem on võimalik viivitamata lahendada;
- puudub vajadus täiendava menetluse läbiviimiseks.

Kui klient ei ole suulise kaebuse lahendusega rahul või kaebust ei ole võimalik kohe lahendada, menetletakse kaebust kirjalikult.

3. Kirjaliku kaebuse sisu

Kirjalik kaebus peab sisaldama vähemalt järgmisi andmeid:

- kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi;
- isikukood;
- kaebuse esitamise kuupäev;
- juhtumi kirjeldus ning kaebuse aluseks olevad asjaolud;
- kaebuse sisu ja esitaja nõuded;
- rahalise nõude korral nõude suurus;

- kaebust tõendavad dokumendid või muu olemasolev tõendusmaterjal;
- kontaktandmed vastuse edastamiseks (e-posti aadress, telefon või postiaadress).

Kui kaebuse esitab esindaja, tuleb lisada:

- esindaja nimi ja kontaktandmed;
- kehtiv volikiri või muu dokument, mis tõendab esindusõigust

4. Kaebuse menetlemine ja vastamine

Kaebused registreeritakse nende saabumise päeval või esimesel tööpäeval pärast nende saabumist.

Kaebuse läbivaatamisel lähtutakse Eesti Vabariigi õigusaktidest, sealhulgas **märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise seadusest**, samuti muudest kohaldatavatest õigusaktidest.

Kaebusele vastatakse põhjendamatu viivitusega, kuid hiljemalt **15 kalendripäeva** jooksul alates kaebuse kättesaamisest.

Kui kaebuse lahendamine nõuab täiendavat uurimist või vastuse koostamine on keerukas, võib vastamise tähtaega pikendada kuni **kahe kuuni**. Tähtaja pikendamisest ja selle põhjusest teavitatakse klienti kirjalikult.

Kui kaebuses esitatud andmed ei ole piisavad või on vajalik täiendavate dokumentide esitamine, teavitatakse sellest kaebuse esitajat ning määratakse mõistlik tähtaeg puuduste kõrvaldamiseks.

5. Kaebuste kohtuväline lahendamine

Kui klient ei nõustu ettevõtte lõpliku seisukohaga või ei ole rahul kaebuse lahendamisega, on tal õigus pöörduda pädeva kohtuvälise vaidluste lahendamise organi, järelevalveasutuse või kohtu poole.

Eesti Liikluskindlustuse Fondi lepitusorgan

Telefon: 667 1800

E-post: lepitus@lkf.ee

Aadress: Mustamäe tee 46, 10621 Tallinn

Veebileht: <https://www.lkf.ee>

Lepitusavalduse esitamine: <https://www.lkf.ee/et/lepitusavaldus>

Eesti Kindlustusseltside Liidu lepitusorgan

Telefon: 667 1800

E-post: lepitus@eksl.ee

Veebileht: <https://www.eksl.ee>

Tarbijavaidluste komisjon

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet

Telefon: 620 1707

E-post: info@ttja.ee

Aadress: Endla 10A, 10142 Tallinn

Veebileht: <https://www.ttja.ee>

Finantsinspektsioon

Telefon: 668 0500

E-post: info@fi.ee

Aadress: Sakala 4, 15030 Tallinn

Veebileht: <https://www.fi.ee>

Andmekaitse Inspektsioon

Telefon: 627 4135

E-post: info@aki.ee

Aadress: Tatari 39, 10129 Tallinn

Veebileht: <https://www.aki.ee>

Eesti kohtud

Veebileht: <https://www.kohus.ee>

6. Isikuandmete töötlemine

Kaebuse esitamisega annab klient nõusoleku tema isikuandmete töötlemiseks ulatuses, mis on vajalik kaebuse menetlemiseks.

Kominsur Kindlustusmaakler OÜ töötleb isikuandmeid kooskõlas **Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) 2016/679 (isikuandmete kaitse üldmäärus – GDPR), isikuandmete kaitse seadusega** ning teiste kohaldatavate õigusaktidega.

Isikuandmeid kasutatakse üksnes kaebuse menetlemise eesmärgil ning säilitatakse seadusest tuleneva säilitamiskohustuse või ettevõtte õigustatud huvi olemasolu korral.

Isikuandmeid võidakse edastada kolmandatele isikutele üksnes juhul, kui see on vajalik kaebuse menetlemiseks või tuleneb õigusaktidest.

7. Dokumentide säilitamine

Kõik kirjalikud kaebused, nende menetlemise käigus koostatud dokumendid ning kaebustele antud vastused registreeritakse ja säilitatakse vastavalt ettevõtte dokumendihalduse korrale ning Eesti Vabariigi õigusaktides sätestatud tähtaegadele.

8. Lõppsätted

Käesolev kord jõustub selle kinnitamisel juhatuse poolt ning kehtib kuni uue redaktsiooni kinnitamiseni.

Käesolev kord avaldatakse ettevõtte veebilehel ning tehakse kliendile tema soovil kättesaadavaks.