

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1.** Käesoleva korra eesmärk on tagada Klientide Kaebuste, mis on seotud Agendi kui kindlustuse turustaja ametialase tegevuse, sealhulgas Agendi ametialasest tegevusest tulenevate vigade või hooletuse tõttu tekkinud Kliendi kahjude, kiire ja efektiivne käsitlemine.

2. KASUTATUD TERMINID

- 2.1.** Kaebus – kaebuse esitaja kirjalik rahulolematuse väljendus Agendi kindlustuse turustamisega seotud tegevuse peale.
- 2.2.** Käesoleva korra raames ei ole tegemist Kaebusega, kui sel pudub füüsilise isiku ees- ja perekonnanimi ja aadress ning juriidilise isiku puhul ettevõtte/äriühingu nimi ja aadress.
- 2.3.** Kaebuse esitaja (edaspidi Klient) – isik, kes kavatses sõlmida kindlustuslepingu, kindlustusvõtja või kindlustatud isik, samuti eespool nimetatud isikute volitatud esindaja.

3. KAEBUSTE ESITAMINE

- 3.1.** Agent peab iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist:
- 3.1.1.** informeerima Klienti teabest, mida Kaebuses märkida tuleb:
- 3.1.1.1.** informatsioon Kliendi kohta:
- eraisik — ees- ja perekonnanimi, aadress, telefoninumber ja e-posti aadress (juhul, kui Kaebuse esitajal see olemas on);
 - juriidiline isik — ettevõtte/äriühingu nimi, aadress, telefoninumber ja e-posti aadress (juhul, kui Kaebuse esitajal see olemas on);
- 3.1.1.2.** kaebuse esitamise kuupäev;
- 3.1.1.3.** võimalikult selge ja põhjaliku kirjeldusega ülevaade rahulolematuse asjaoludest ja põhjustest ning võimaluse korral lisada Kaebuses viidatud asjaolusid tõendavad dokumendid;
- 3.1.2.** teavitama Klienti, et Kaebust menetletakse tasuta;
- 3.1.3.** tegema Klientile teatavaks Kaebuse esitamise viisid:
- 3.1.3.1.** Klient võib kaebuse esitada posti teel, saates:
- Agendi aadressile;
 - BTA-le, aadressil: Lõõtsa 2b, 11415 Tallinn;
- 3.1.3.2.** Klient võib kaebuse esitada e-posti teel, saates:
- Agendi e-postile;
 - BTA e-postile: bta@bta.ee;
- 3.1.4.** tegema Klientile teatavaks Agendi tegevuse üle järelevalvet teostava pädeva asutuse aadressi ja kontaktandmed:
- 3.1.4.1.** Finantsinspektsioon, aadress: Sakala 4, 15030 Tallinn ja e-post: info@fi.ee .

4. KAEBUSTE KÄSITLEMINE JA KLIENTIDELE VASTAMINE

- 4.1.** Agent peab peale Kaebuse saamist koheselt, kuid mitte hiljem kui viie (5) tööpäeva jooksul alates Kaebuse saamise päevast:
 - 4.1.1.** edastama Kaebuse BTA-le;
 - 4.1.2.** informeerima Kliendi, et Kaebus edastati BTA-le ja teavitama, et BTA vastab Kliendi esitatud kaebusele.
- 4.2.** BTA peab peale Kaebuse saamist:
 - 4.2.1.** registreerima selle BTA Kaebuste registris ja teavitama Kliendi kirjalikult kaebuse registreerimise numbrist ja vastamise tähtajast;
 - 4.2.2.** suunama Kaebuse vastamiseks vastava valdkonna kompetentsele töötajale (edaspidi Menetleja), kes vastutab:
 - 4.2.2.1.** Kaebuse käsitlemise ja selles märgitud asjaolude kontrollimise eest, sh:
 - koguma ja kontrollima vastavate Kaebustega seotud tõendeid ja teavet;
 - vajaduse korral taotlema täiendavaid dokumente Kaebuses nimetatud asjaolude osas Kliendilt ja / või Agendilt;
 - 4.2.2.2.** Kliendile põhjendatud kirjaliku vastuse koostamise eest ja teavitab Kliendi kirjalikult kaebuse kohtuvälise lahendamise või muudest edasikaebamise võimalustest, lisades sellele Menetleja kontaktandmed.
- 4.3.** Menetleja esitab Kliendile põhjendatud kirjaliku vastuse 30 (kolmekümne) päeva jooksul alates päevast, mil Klient on kaebuse Agendile esitanud.
- 4.4.** Juhul, kui 30 (kolmekümne) päeva pikkust tähtaega ei ole selle keerukuse või muudel mõjuvatel põhjustel lahendada, teavitab menetleja kaebuse esitajat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikendamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast. Menetleja võib tähtaega pikendada mitte enam kui 4 (neli) kuud alates Kaebuse esitamise päevast.
- 4.5.** Kliendi taotlusel esitab BTA Kliendile Kaebuste menetlemise korra kohta teavet (kirjalikult või elektrooniliselt).
- 4.6.** Huvide konflikti ärahoidmiseks ei ole Agendil õigust saata kirjalikku vastust Kliendi Kaebusele.