



NORTHERN1
INTERNATIONAL
INSURANCE BROKERS

KLIENDIKAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA LAHENDAMISE KORD

Käesoleva kliendikaebuste läbivaatamise ja lahendamise korra eesmärgiks on Northern1 international insurance brokers OÜ (edaspidi maakleri) klientideks olevate kindlustusvõtjate poolt esitatavate kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraldamine.

1. MÕISTED

- 1.1. Klient on maakleri vahendusel kindlustuslepingu sõlminud kindlustusvõtja kes soovib esitada kliendikaebuse.
- 1.2. Esindaja on isik, kes kindlustusvõtja poolt väljastatud volituse alusel esitab kaebuse kliendi eest.
- 1.2. Maakler on vastavalt kindlustustegevuse seadusele kindlustusmaaklerina tegutsev äriühing Northern1 international insurance brokers OÜ, mis on kantud Finantsinspektsiooni kindlustusvahendajate nimekirja ning mis tegeleb tasu eest maaklerlepingu alusel kindlustuse turustamisega.
- 1.3. Kaebus on maakleri tegevuse, kindlustustoote, maakleri poolt vahendatava kindlustuslepingu või kindlustusjuhtumi kohta esitatud suuline või kirjalik etteheide, kaebus või pretensioon.
- 1.4. Kliendikaebuste läbivaatamise ja lahendamise kord on kord, mis on tehtud klientidele kättesaadavaks maakleri veebilehe www.northern1.ee kaudu.
- 1.5. Kliendikaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraga kehtestatakse maakleri sisemised reeglid kliendikaebuste läbivaatamiseks, lahendamiseks, neile vastamiseks, statistika koostamiseks ja kaebustest kokkuvõtete tegemiseks.
- 1.6. Kaebuse vorm (Lisa 1) on kaebuse soovituslik vorm, mida võib klient oma kaebust esitades kasutada. Vorm on avaldatud maakleri veebilehel www.northern1.ee.
- 1.7. Kaebuse menetleja on maakleri töötaja, kes on määratud vastavalt ettevõttes kehtivale korrale kaebuse lahendajaks.

2. KLIENDIKAEBUSE ESITAMINE JA VASTUVÕTMINE

- 2.1. Juhul, kui kliendil on kindlustustoote, maakleri poolt vahendatava kindlustuslepingu või kindlustusjuhtumi suhtes pretensioone või etteheiteid, on kliendil või tema esindajal õigus esitada kaebus, järgides käesoleva korraga kehtestatud põhimõtteid.
- 2.2. Maakleri esindaja on kohustatud klienti teavitama, et neil on võimalik kasutada kaebuse esitamiseks maakleri veebilehel www.northern1.ee avaldatud kaebuse vormi.
- 2.3. Kaebuse võib esitada elektrooniliselt veebilehe www.northern1.ee kaudu, suuliselt telefoni teel või kirjalikult edastades kaebuse e-posti teel info@northern1.ee.
- 2.4. Maakleri töötaja osutab kliendi soovil kliendile või tema esindajale mõistlikus ulatuses abi kaebuse vormistamisel, edastades kliendile või tema esindajale vastavad üldised juhised telefoni või e-posti teel.
- 2.5. Kaebuse võtab vastu ja registreerib maakleri assistent ning edastab selle hiljemalt vastuvõtmisele järgneval päeval kaebuse menetlejale.
- 2.6. Kaebuse menetleja tagab koheselt peale kaebuse vastuvõtmist kliendi teavitamise e- posti teel kaebuse menetlusse võtmisest ja menetluse tähtaegadest või kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos keeldumise põhjendustega.



NORTHERN1
INTERNATIONAL
INSURANCE BROKERS

3. KLIENDIKAEBUSE MENETLEMINE

- 3.1. Pärast kliendikaebuse menetluse võtmist selgitab kaebuse menetleja kaebuse sisuks olevad asjaolud, küsib vajadusel seletuskirja teistelt vaidluse sisuks oleva teenuse osutamise kursis olevatelt maakleri töötajatelt ning nõuab välja vajalikud andmed andmebaasidest või arhiivist.
- 3.2. Vajadusel pöördub kaebuse menetleja kahjukäsitleja ja/või kindlustusandja poole kaebuse asjaolude selgitamiseks või edastamiseks.
- 3.3. Kaebuse menetlemise eesmärgiks on selgitada välja probleemi olemus ning kliendi õiguste võimalik rikkumine.
- 3.4. Vajadusel küsib kaebuse menetleja kliendilt kaebuse sisu kohta täiendavaid andmeid.
- 3.5. Juhul, kui see on vajalik, kaasab kaebuse menetleja kaebuse sisuks olevate asjaolude uurimiseks spetsialisti, sh finants-, IT-spetsialisti või juristi.
- 3.6. Pärast kaebuse sisuks olevate asjaolude väljaselgitamist viib kaebuse menetleja läbi nende analüüsi ning hindab maakleri tegevuste vastavust õigusaktidele, tehes järelduse, kas kaebuse esitatud kliendi etteheide on põhjendatud.
- 3.7. Juhul, kui kaebuse menetleja tuvastab kliendi õiguste rikkumise, töötab ta välja lahenduse kliendi õiguste taastamiseks või olukorra heastamiseks.

4. KLIENDIKAEBUSELE VASTAMINE

- 4.1. Maakler teavitab kaebuse lahendusest klienti esimesel võimalusel, kuid tarbijast klienti hiljemalt 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust klienti 30 päeva jooksul alates kaebuse vastuvõtmisest.
- 4.2. Juhul, kui kaebust ei ole võimalik käesoleva korra punktis 4.1 nimetatud tähtaja jooksul lahendada, teavitatakse klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikenedamise põhjustest ning uuest vastamise tähtajast.
- 4.3. Kaebuse menetleja koostab kaebusele motiveeritud vastuse. Juhul, kui kliendi õigusi on rikutud, nimetatakse vastuses ära õiguste taastamise kord või olukorra heastamise viis.
- 4.4. Juhul, kui kaebus jäetakse rahuldamata, tuleb vastuses kliendi nõudmiste osalist või täielikku rahuldamata jätmist tõeselt ja arusaadavalt põhjendada.
- 4.5. Vastus edastatakse kaebuse esitaja e-posti aadressile ning allkirjastatakse kaebuse menetleja poolt digitaalselt.
- 4.6. Juhul, kui kaebuse esitaja ei ole kaebuses oma e-posti aadressi märkinud, edastatakse vastus talle kokkuleppel muul viisil.
- 4.7. Kaebuse vastuse allkirjastab kaebuse menetleja.
- 4.8. Vastuses tuleb klienti teavitada, et vaided maakleriga lahendatakse vastavalt Northern1 insurance brokers OÜ kliendikaebuste lahendamise korrale, mis on kättesaadav veebilehel (www.northern1.ee).
- 4.9. Vastusega mittenoostumise korral on esmalt õigus pooltevahelised vaided lahendada omavaheliste läbirääkimiste teel ja seejärel lepitusmenetluse raames (<https://www.lkf.ee/et/lepitusorgan>).
- 4.10. Juhul kui lepitusmenetluse raames tehtud kaebe esitanud poole suhtes on tehtud negatiivne otsus, on seejärel õigus pöörduda otsuse mittenoostumise korral finantsinspektsiooni (www.fi.ee).
- 4.11. Tarbijast klienti teavita maakler tema õigusest esitada kaebus tarbijakaebuste komisjonile (www.tarbijakaitseamet.ee).
- 4.12. Peale kliendikaebuste esitamist eelpoolnimetatud LKF'i lepitusorganile, finantsinspektsioonile ja tarbijakaitseametile, on võimalik pöörduda Eesti õigusruumi kohtusüsteemi poole www.kohus.ee.



NORTHERN1
INTERNATIONAL
INSURANCE BROKERS

5. KLIENDIKAEBUSTEST KOKKUVÖTETE TEGEMINE

5.1. Kord aastas korraldab maakleri juhatus eelneva kalendriaasta jooksul maaklerile esitatud kaebustest kokkuvõtete tegemise.

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

5.2.1. tema poolt menetletud kaebuste koguarv;

5.2.2. põhjendatud kaebuste arv;

5.2.3. põhjendatud kaebuste peamised põhjused ja tuvastatud rikkumised;

5.2.4. põhjendatud kaebuste sisuks olevate tegevuste asjaolud, nendega tegevustega kaasnevad tavapäraseks riskid, vastavate tegevuste ja neid reguleerivate sisedokumentide vastavus õigusaktidele;

5.3. Juhatus korraldab käesoleva korra punktis 5.2.1. – 5.2.4. nimetatud andmete alusel kaebuste statistika ja analüüsi.

5.4. 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.

6. KLIENDIKAEBUSTEST TULENEVAD MAAKLERI JÄRELTEGEVUSED

6.1. Maakler reguleerib sise-eeskirjadega äriühingusisese kaebustest tuleneva järeltegevuse.

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

6.3. 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 jms.

6.4. Järeltegevus hõlmab raporteerimiskohustust vastavalt käesoleva korrale.

6.5. Järeltegevus tuleb võivad olla sise-eeskirjade muutmine, toodete, teenuste ja teeninduse muutmine, täiendava sisekoolituse läbiviimine jms ning muud maakleri poolt võetavad meetmed puuduste likvideerimiseks.

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

6.7. Kliendikaebuste materjale tuleb säilitada kuni kliendi ja maakleri vahelistest lepingutest ja suhetest tulenevate nõuete aegumistähtaaja lõpuni kuid mitte vähem kui 5 aastat.

**KLIENDIKAEBUSE ESITAMISE VORM**

Kaebuse esitaja andmed

Nimi/Ettevõtte nimi:

Isikukood/Registrikood:

E-posti aadress:

Telefoninumber:

Kindlustuslepingu või kindlustusjuhtumi number

Kindlustuslepingu number:

või

Kindlustusjuhtumi number:

Kaebuse sisu

Soovin vastust

- E-posti teel
- Telefoni teel
- Muul viisil:

Nõusolek isikuandmete töötlemiseks

Olen teadlik, et kaebuse läbivaatamiseks ja lahendamiseks ning kaebusega seotud tehingute ning muude asjaolude kontrollimiseks on maakleril vaja isikuandmete (nimi, isikukood, postiaadress, e-posti aadress, telefon) saamine, salvestamine ja säilitamine. Käesolevaga annan maaklerile nõusoleku töödelda minu andmeid kaebuse menetlemiseks vajalikus ulatuses.

Kuupäev ja allkiri :
