

IIZI KINDLUSTUSMAAKLERI KLIENTIDE KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE JA LAHENDAMISE KORD

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Käesolevas kindlustusmaakleri klientide kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korras (edaspidi „**Kaebuste kord**“) kasutatakse IIZI Kindlustusmaakler AS (edaspidi „**IIZI**“) maaklerilepingu üldtingimustes (edaspidi „**Üldtingimused**“) kasutatud mõisteid Üldtingimustes sätestatud definitsioonis.
- 1.2. Kaebuste korra eesmärgiks on IIZI Klientide poolt esitatavate kaebuste läbivaatamise ja lahendamise korraldamine.

2. KAEBUSE ESITAMINE JA VASTUVÕTMINE

- 2.1. Juhul, kui Kliendil on IIZI tegevuse suhtes pretensioone või etteheiteid, on tal õigus esitada IIZI-le kaebus, järgides Kaebuse korraga kehtestatud põhimõtteid.
- 2.2. Kliendi poolt esitatud kaebus peab olema esitatud kirjalikus vormis. Klient võib selleks kasutada IIZI Kliendikaebuse vormi (kättesaadav IIZI kodulehel www.iizi.ee).
- 2.3. Kliendil on õigus esitada kaebus isiklikult või esindaja kaudu. Esindaja kaudu kaebuse esitamisel peab Klient andma vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis volituse.
- 2.4. Kaebuses peavad sisalduma vähemalt järgmised andmed:
 - 2.4.1. Kliendi (kaebaja) andmed:
 - 2.4.1.1. ees- ja perekonnanimi või äriühingu nimi;
 - 2.4.1.2. isiku- või äriregistrikood;
 - 2.4.1.3. aadress;
 - 2.4.1.4. telefoninumber;
 - 2.4.1.5. e-posti aadress;
 - 2.4.1.6. Kaebaja esindaja andmed, kui kaebajal on esindaja.
 - 2.4.2. Kaebuse sisu:
 - 2.4.2.1. Kaebaja peab võimalikult täpselt selgitama, mis juhtus ning millises osas tema hinnangul ei ole IIZI oma kohustusi nõuetekohaselt täitnud.
 - 2.4.3. Nõue IIZI vastu:
 - 2.4.3.1. Kaebaja peab märkima, kas tema kaebusega kaasneb rahaline või mitterahaline nõue IIZI vastu.
 - 2.4.4. Rahalise nõude korral:
 - 2.4.4.1. nõude suurus eurodes;
 - 2.4.4.2. kelle kontole kahju hüvitada;
 - 2.4.4.3. kontonumber.
 - 2.4.5. Dokumendid
 - 2.4.5.1. kaebaja peab lisama kaebuse sisu tõendava dokumentatsiooni;
 - 2.4.5.2. esindaja kasutamisel tuleb esitada esindusõigust tõendav volikiri.
- 2.5. Kaebus peab olema allkirjastatud digitaalselt või käsitsi.
- 2.6. IIZI teavitab kaebuse esitajat hiljemalt järgmisel tööpäeval, pärast nõuetekohase kaebuse kättesaamist, kaebuse menetlusse võtmisest või tagasilükkamisest (koos tagasilükkamise põhjendustega) kaebuses märgitud e-posti aadressil.

3. KAEBUSE MENETLEMINE JA KAEBUSELE VASTAMINE

- 3.1. IIZI lahendab kaebuse esimesel võimalusel, kuid tarbijast Kliendi puhul hiljemalt 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust Kliendi puhul hiljemalt 30 päeva jooksul alates nõuetekohase kaebuse vastuvõtmisest.

- 3.2. Juhul, kui kaebust ei ole võimalik käeosleva korra punktis 3.1 nimetatud tähtaja jooksul lahendada, teavitab IIZI Klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis meneluse pikenemise põhjustest ning uuest vastamise tähtajast, saates teate kaebaja või tema esindaja e-posti aadressile.
- 3.3. Vastus edastatakse kaebuse esitaja või tema esindaja e-posti aadressile. Juhul, kui Klient või tema esindaja ei ole kaebuses oma e-posti aadressi märkinud, edastatakse vastus talle muul kokkulepitud viisil või teavitatakse teda võimalusest tulla vastusele järele kindlustusmaakleri kontorisse. Vastavat teate edastamise viisi rakendatakse vajadusel ka käesoleva korra punktides 3.7 ja 4.2 nimetatud juhtudel.
- 3.4. Vastusega mitterõustumise korral on Kliendil õigus esitada, kaebusega samas vormis, vastuväide IIZI-le; pöörduda Finantsinspeksiooni (Sakala 4 15030 Tallinn, e-post info@fi.ee) või kohtu poole. Tarbijal on õigus esitada kaebus ka tarbijakaebuste komisjonile (Endla 10A, 10122 Tallinn, e-post info@ttja.ee).