

KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE ESITAMINE

Kaebused ja ettepanekud tuleb esitada kirjalikult.

Kaebuse ja ettepaneku menetlemiseks peab sellel olema märgitud:

- esitaja ees- ja perekonnanimi või esindaja ees- ja perekonnanimi;
- kaebuse või ettepaneku aluseks olevad asjaolud;
- tagasiside saamise soov ja viis (posti teel või e-postiga);
- kontaktandmed, kuhu tagasiside saata (postiaadress või e-posti aadress).

Kaebuses ja ettepanekus võib probleemi kirjeldada vabas vormis.

Kaebuse ja ettepaneku võib saata postiga aadressil Jakobi 34, Tartu või e-postiga info@lkm.ee

KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE LAHENDAMINE

Kaebusele ja ettepanekule vastatakse viivitamata selle esitajale sobival viisil, kuid mitte hiljem kui 30-ne kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

Kaebusi ja ettepanekuid ei menetleta järgnevatel juhtudel:

- kui see on esitatud anonüümselt;
- kui selle esitanud isik on piiratud teovõimega ja kohus on talle määranud eestkostja ning kaebust või ettepanekut ei ole esitanud piiratud teovõimega isiku esindaja;
- kui isik ei väljenda oma soove ning neid ei õnnestu lisaküsimuste esitamise abil välja selgitada;
- kui isik on agressiivne ning käitub heade kommete vastaselt;
- kui isik ilmselgelt kuritarvitab õigust olla ära kuulatud;
- kui isik on esitanud vigased või ebatäpsed kontaktandmed;
- kui isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kaebusele või ettepanekule vastust;
- kui kaebus või ettepanek ei ole esitatud eesti keeles ja keeleseaduse § 12 kohaselt ei ole adressaat kohustatud sellele vastama;
- kui kaebuse või ettepaneku sisu ei ole loetav või arusaadav;
- kui kaebusele või ettepanekule vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu Lõuna Kindlustusmaakler OÜ töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

Kaebusi ja ettepanekuid menetleb juhatuse liige või kindlustusmaakler.

Kui kaebus või ettepanek on arusaadav ja põhjendatud, siis antakse see tutvumiseks ja arvestamiseks asjasse puutuvale Lõuna Kindlustusmaakler OÜ töötajale või töötajatele.

Vajadusel kaasatakse kaebuse lahendamisse vastava valdkonna spetsialistid.

Põhjendatud kaebused ja ettepanekud võetakse võimaluste piires arvesse Lõuna Kindlustusmaakler OÜ töö korraldamisel ning tegevusplaanide koostamisel.

Kui Lõuna Kindlustusmaakler OÜ leiab, et esitatud seisukoha, kaebuse või ettepaneku arvestamine, sellele vastamine või soovitud teabe ja selgituse andmine ei ole Lõuna Kindlustusmaakler OÜ pädevuses, teatab ta sellest isikule ning nimetab asutuse või organi, kelle pädevusse küsimus võiks kuuluda.

Lõuna Kindlustusmaakler OÜ jätab endale õiguse käsitleda klienti seoses kaebusega täiendava uurimisega. Täiendavate küsimuste vastamisest keeldumist saame käsitleda kui kaebuse esitaja kartust, et kaebus pole põhjendatud.

Juhul, kui kaebuse esitaja pole Lõuna Kindlustusmaakler OÜ poolt esitatud lahendusega rahul, on tal võimalus pöörduda:

- Tarbijakaitseameti tarbijakaebuste komisjoni (pöördumise tingimused on avaldatud www.tarbijakaitseamet.ee);
- Finantsinspektsiooni poole (www.fi.ee);
- kohtu poole.

Lõuna Kindlustusmaakler OÜ kaebuste lahendamise kord vaadatakse üle kord aastas ja vajadusel tehakse muudatused klientide rahulolu tõstmiseks.