

KLIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS PROCEDŪRA

(redakcijā, kas stājas spēkā no 15.01.2020.)

1. Lietotie termini

- 1.1. Sūdzības iesniedzējs - juridiska vai fiziska persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas līgumu, vai kura apdrošināšanas līguma noslēgšanai izmanto Sabiedrības pakalpojumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, kā arī juridiska vai fiziska persona, kura izmanto citus Sabiedrības sniegtos pakalpojumus.
- 1.2. Sabiedrība – sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Skandi Apdrošināšanas Brokeri", reģistrācijas Nr. 40103779105.
- 1.3. Sūdzība – Sabiedrībai adresēts paziņojums par neapmierinātību ar Sabiedrības sniegto apdrošināšanas izplatītāja veikto apdrošināšanas izplatīšanu. Par sūdzību šīs procedūras izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurš nesatur Dokumentu juridiskā spēka likuma 4.panta pirmajā daļā noteiktos rekvizītus.

2. Vispārīgie noteikumi

- 2.1. Sūdzībā persona norāda izteiktās sūdzības iemeslu, izvirzīto prasījumu, to apstiprinošo faktu un apstākļu izklāstu, kas pamato prasību, kā arī nepieciešamības gadījumā sūdzībai pievieno ar sūdzības būtību saistītos dokumentus vai normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā apliecinātas to kopijas.
- 2.2. Ja ir ievēroti 2.1.punktā ietvertie priekšnosacījumi, kā arī sūdzība satur Dokumentu juridiskā spēka likuma 4.panta pirmajā daļā noteiktos rekvizītus, Sabiedrība nav tiesīga atteikties izskatīt un sniegt atbildi uz saņemto sūdzību.
- 2.3. Sūdzību iesniegšana un izskatīšana ir bez maksas.
- 2.4. Persona, kura Sabiedrības vadības līmenī ir atbildīga par sūdzību izskatīšanas procesu un kura nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudes, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un ziņošanas atbilstību sūdzību izskatīšanas procedūrai ir Finanšu un kapitāla tirgus komisijā reģistrētā Sabiedrības atbildīgā persona, turpmāk tekstā – Atbildīgā persona. Informācija par Sabiedrības Atbildīgo personu ir pieejama <https://www.fktk.lv/tirgus-dalibnieki/apdrosinasanas-starpnieki/apdrosinasanas-brokeri/juridiska-persona/sabiedriba-ar-ierobezotu-atbildibu-skandi-apdrosinasanas-brokeri/>.

3. Sūdzību iesniegšanas un reģistrēšanas noteikumi

- 3.1. Rakstveida vai mutvārdu sūdzību lietvedību Sabiedrība kārtē atsevišķi no pārējās Sabiedrības lietvedības.
- 3.2. Sūdzības iesniedzējs sūdzību var iesniegt Sabiedrības apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojuma sniegšanas vietās (Rīgā, Lielirbes ielā 32; Rīgā, Krasta ielā 5; Liepājā, Brīvības ielā 146C) to darba laikā vai nosūtīt sūdzību uz Sabiedrības juridisko adresi izmantojot pasta pakalpojumus, vai elektroniskā veidā uz e-pasta adresi info@skandibrokeri.lv. Apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojuma sniegšanas vietās mutiski izteiktu sūdzību Sabiedrības pārstāvis lūdz Klientam pašrocīgi noformēt rakstiski vai var rakstiski fiksēt pats un lūgt Klientu to parakstīt.
- 3.3. Rakstveida, tostarp elektroniskā veidā noformētas sūdzības Sabiedrība pieņem un ne vēlāk kā nākamajā darba dienā reģistrē speciāli iekārtotā informācijas nesējā (elektroniskā uzskaites reģistrā). Reģistrējot saņemtās sūdzības un sniegtās atbildes, reģistrā ietver Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvo noteikumu Nr. 102 18.punktā norādīto informāciju.
- 3.4. Visas atbildes uz rakstveida sūdzībām reģistrē elektroniskā uzskaites reģistrā. Atbildi pievieno attiecīgajai rakstveida sūdzībai un pievieno lietai. Lietas saistībā ar sūdzībām glabā hronoloģiskā secībā.

4. Iesniegto sūdzību izskatīšanas kārtība

- 4.1. Saņemtās sūdzības izskatīšanu veic un atbildi sūdzības iesniedzējam sniedz Atbildīgā persona.
- 4.2. Atbildīgā persona izskata sūdzību, veic faktu pārbaudi un nepieciešamības gadījumā iesaista citus Sabiedrības darbiniekus, kā arī sagatavo atbildi Sūdzības iesniedzējam.
- 4.3. Sabiedrības darbinieks, par kura darbību ir iesniegta sūdzība, nepiedalās sūdzības izskatīšanā un atbildes sagatavošanā, bet pēc Atbildīgā persona pieprasījuma sniedz paskaidrojumus par sūdzībā norādītajiem faktiem, pretenzijām vai prasījumiem.
- 4.4. Sadarbībā ar Sabiedrības valdi Atbildīgā persona izvērtē sūdzības pamatotību, kā arī nosaka darbības, kuras nepieciešams veikt, lai atrisinātu situāciju, kuras dēļ ir radusies sūdzība, un novērstu nākotnē atkārtotu pamatotu sūdzību rašanos.
- 4.5. Ja sūdzība ir iesniegta par Atbildīgās personas darbību, sūdzības izskatīšanu veic Sabiedrības valde, attiecīgi novēršot interešu konflikta iespējamību sūdzības izskatīšanā.
- 4.6. Saņemot rakstisku sūdzību, Sabiedrība izskata un pamatotu rakstveida atbildi valsts valodā Sūdzības iesniedzējam sniedz ne vēlāk kā 20 (divdesmit) dienu laikā no sūdzības iesniegšanas dienas, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude. Ja šajā termiņā objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams sniegt atbildi, Sabiedrība sniedz Sūdzības iesniedzējam pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un nosaka saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta.
- 4.7. Sabiedrība, sniedzot atbildi uz saņemto sūdzību, informē Sūdzības iesniedzēju par citām sūdzības izskatīšanas iespējām, ja uz sūdzību sniegtā atbilde pilnībā neapmierina tās iesniedzēja sūdzībā norādītās prasības.
- 4.8. Ja Sabiedrība saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga izskatīt to, Sabiedrība septiņu dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Sūdzības iesniedzēju.

Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Skandi Apdrošināšanas Brokeri"

Lielirbes iela 32, Rīga, LV-1046, Latvija. Reģ. Nr. 40103779105
T. +371 67 300 140 E. info@skandibrokeri.lv

- 4.9. Visas sūdzības tiek izskatītas šajā procedūrā noteiktajā kārtībā. Ja sūdzību nevar atrisināt savstarpējās vienošanās ceļā, tad Sūdzības iesniedzējam ir tiesības vērsties apdrošināšanas starpnieka uzraudzības iestādē - Finanšu un kapitāla tirgus komisijā (www.fktk.lv) vai Latvijas Republikas tiesā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
- 4.10. Reizi gadā, ne vēlāk kā līdz 31.janvārim Atbildīgā persona sagatavo un iesniedz Sabiedrības valdei ziņojumu par iepriekšējā gadā saņemto sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību šai procedūrai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem un veicamajiem pasākumiem sūdzību cēloņu novēršanai. Šajā punktā norādītais ziņojums nav jā sagatavo, ja pārskata periodā Sabiedrībā nav saņemta neviena Sūdzība

5. Citi noteikumi

- 5.1. Sabiedrība nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām dokumentēšanu un uzglabāšanu, lai pēc pieprasījuma varētu to iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.
- 5.2. Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību, atbilstoši normatīvo aktu, īpaši Fizisko personu datu apstrādes likuma prasībām, kā arī Sabiedrībā noteiktām informācijas sistēmas aizsardzības procedūrām.
- 5.3. Sabiedrība bez Sūdzības iesniedzēja rakstiskas piekrišanas neizpauž trešajām personām sūdzības saturu un Sūdzības iesniedzēja identitāti, ja vien to Sabiedrībai tieši par pienākumu neuzliek Latvijas Republikas spēkā esošie normatīvie tiesību akti un tikai tajos noteiktajos gadījumos un kārtībā.

Rīgā, 2020.gada 15.janvārī

SIA "Skandi Apdrošināšanas Brokeri"
valdes loceklis



Pēteris Sprezdis