

Kārtība, kādā tiek izskatītas klientu sūdzības

**Tukums
2023**



1. Lietotie termini

Klients ir jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu, vai kura saskaņā ar:

- apdrošināšanas līgumu ir apdrošinājuma ņēmējs;
- pārapdrošināšanas līgumu ir pārapdrošinājuma ņēmējs.

Sabiedrība ir SIA „Partner Broker”, Reģ.Nr.: 40103175343, Adrese: Pils iela 15A, Tukums, Tukuma novads, LV-3101, tālrunis 63125402, e-pasts: info@partnerbroker.lv.

Sūdzība ir paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja veikto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu. Par sūdzību šo noteikumu izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un reģistrācijas numurs.

Sūdzības iesniedzējs ir persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, un pārapdrošinājuma ņēmējs.

Atbildīgā persona – Sabiedrības atbildīgā persona vai cita Sabiedrības valdes iecelta persona, kas Sabiedrības vadības līmenī ir atbildīga par apdrošināšanas ieguldījumu produktu izplatīšanā iespējamo interešu konfliktu identificēšanas un novēršanas atbilstību šim dokumentam.

2. Vispārējie noteikumi

2.1. Šajos noteikumos ir aprakstīta kārtība, kādā notiek SIA “Partner Broker” (turpmāk tekstā – Partner Broker), vienotās reģistrācijas Nr. 40103175343, juridiskā adrese Pils iela 15A, Tukums, Tukuma novads, LV-3101, tālrunis 63125402, e-pasta adrese: info@partnerbroker.lv, klientu sūdzību izskatīšana saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likumā un Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 14.07.2020. normatīvajos noteikumos Nr.91 “Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājiem izskatīšanas normatīvie noteikumi” noteikto.

2.2. Šo dokumentu un jebkuras izmaiņas tajā apstiprina Sabiedrības valde.

2.3. Ar šo dokumentu Sabiedrība iepazīstina sūdzību izskatīšanā iesaistītās personas un šis dokuments ir pieejams visiem apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem Sabiedrības darbiniekiem.

2.4. Sabiedrība visās apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas vietās to darba laikā, kā arī tīmekļa vietnē nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu normatīvajos aktos noteikto informāciju.

2.5. Sabiedrības uzraudzības iestāde ir Latvijas Banka, adrese: K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv, tīmekļa vietne: www.bank.lv, tālr.nr. 67022300.

3. Sabiedrības tiesības un pienākumi

3.1 Sabiedrībai un par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai ir pienākums pieņemt jebkuru šī dokumenta prasībām atbilstoši noformētu Sūdzību. Mutiski iesniegtu Sūdzību par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona var lūgt Sūdzības iesniedzēju pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Sūdzības iesniedzēju to parakstīt.

- 3.2 Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kas ir noformētas atbilstoši šī dokumenta prasībām.
- 3.3. Sabiedrībai un par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai ir tiesības lūgt Sūdzības iesniegt papildu informāciju par Sūdzībā norādītajiem apstākļiem, ja tas nepieciešams Sūdzībā norādīto apstākļu noskaidrošanai.
- 3.4. Sabiedrība pēc Sūdzības iesniedzēja pieprasījuma rakstveidā sniedz informāciju par sūdzības izskatīšanas procesu. Atkarībā no tā, kā Sūdzības iesniedzējs iesniedzis pieprasījumu, vai kā Sūdzības iesniedzējs pieprasījumā lūdzis sniegt informāciju – informācija tiek sniegta papīra formātā vai elektroniski.
- 3.5. Ja sūdzību par savu darbību saņem Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrēts apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks, tas saņemto sūdzību septiņu dienu laikā pārsūta Sabiedrībai.
- 3.6. Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto kārtību.
- 3.7. Sūdzības, kuras neatbilst šīs kārtības 4.5.punktā noteiktajām pazīmēm, vai kuru oriģināls nav iesniegts, Sabiedrība var neizskatīt.

4. Sūdzības iesniedzēja tiesības un pienākumi

- 4.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai.
- 4.2. Sūdzību Sabiedrībai var iesniegt gan rakstveidā, gan arī mutiski. Sūdzību elektroniski var iesniegt, rakstot uz elektroniskā pasta adresi info@partnerbroker.lv. Sūdzību Sabiedrībai var iesniegt pa pastu vai personīgi birojos Tukumā (Pils ielā 15A, Tukumā) un Rīgā (Aristida Briāna ielā 9A-415, Rīgā).
- 4.3. Sūdzības iesniedzējam vienlaikus ar Sūdzības iesniegšanu ir pienākums nodot Sabiedrībai, vai mutiskas sūdzības gadījumā Sabiedrības atbildīgajai personai visu viņam zināmo informāciju un dokumentus, kas pamato Sūdzībā norādītās pretenzijas cēloņus, faktus un apstākļus.
- 4.4. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības prasīt atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies Sabiedrības darbinieka tišas, ļaunprātīgas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.
- 4.5. Sūdzībā jānorāda vismaz šādas ziņas:
- 4.5.1. fiziskai personai - vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai - nosaukums un reģistrācijas numurs;
- 4.5.2. konkrētu Darbinieku, par kura veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārāpdrošināšanas izplatīšanā iesniegta Sūdzība;
- 4.5.3. pamatojumu neapmierinātībai ar konkrētā Darbinieka veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārāpdrošināšanas izplatīšanā, norādot pēc iespējas detalizētu faktisko apstākļu izklāstu, motivējot neapmierinātības iemeslus un pievienojot Sūdzībai neapmierinātības iemeslus pamatojošus dokumentus;
- 4.5.4. ja Sūdzība noformēta rakstveidā, sūdzības iesniedzēja – fiziskās personas - personiskais paraksts, bet juridiskās personas gadījumā – tās pārstāvja personiskais paraksts, vārds, uzvārds un amats, ja Sūdzību paraksta pilnvarotā persona, Sūdzībai jāpievieno pilnvaras oriģināls.

5. Sūdzības izskatīšanas kārtība

- 5.1. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar Sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju.
- 5.2. Sabiedrībai ir pienākums sniegt pamatotu rakstveida atbildi uz klienta sūdzību 20 dienu laikā no sūdzības iesniegšanas dienas. Ja minētajā termiņā objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams sniegt atbildi, Sabiedrībai ir pienākums sniegt pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta.

5.3. Sabiedrība, ja saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīgs to izskatīt, septiņu dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to klientu.

5.4. Atbildē uz Sūdzību norāda, vai Sabiedrība piekrīt, vai nepiekrīt izteiktajām pretenzijām un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu.

5.5. Ja Sabiedrība piekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda vai un kādā kārtībā Sūdzības iesniedzējs var saņemt atlīdzinājumu par nodarītajiem zaudējumiem, ja tādi ir nodarīti un, ja šie zaudējumi ir tieši, cēloņsakarīgi saistīti ar Sabiedrības darbinieka rīcību, par kuru izteiktas pretenzijas.

5.6. Ja Sabiedrība nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda faktus, apstākļus un dokumentus, kas rada pamatu noraidīt Sūdzības iesniedzēja izteiktās pretenzijas.

5.7. Ja Sabiedrība konstatē, ka Sūdzībā izteiktās pretenzijas neattiecas uz Sabiedrības darbību, vai Sūdzībā izteiktās pretenzijas ir izteiktas par tādas personas darbību, kas nav Darbinieks, Sabiedrība par to rakstveidā informē Sūdzības iesniedzēju.

5.8. Atbildi uz saņemto Sūdzību sniedz latviešu valodā. Ja Sūdzības iesniedzējs Sūdzību iesniedzis citā valodā, Sabiedrība, ja tas nerada papildu administratīvos izdevumus, var sniegt atbildi valodā, kādā pie tā vērsies Sūdzības iesniedzējs.

5.9. Ja Sūdzība iesniegta par Darbinieku, kas pats ir par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona, visus šajā dokumentā noteiktos par Sūdzības izskatīšanu atbildīgās personas pienākumus attiecībā uz šādu Sūdzību veic cita Sabiedrības valdes konkrētās Sūdzības izskatīšanai iecelta persona. Ja Sūdzība iesniegta par kādu Sabiedrības valdes locekli, šis valdes loceklis nepiedalās nekādu lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar Sūdzības izskatīšanu. Ja Sūdzība iesniegta par Sabiedrības vienīgo valdes locekli, kas vienlaikus pats ir arī par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona, šis Sabiedrības valdes loceklis ieceļ konkrētās Sūdzības izskatīšanai citu personu un atbildē uz konkrēto Sūdzību tiek norādīti šie apstākļi. Ja Sūdzība iesniegta par Sabiedrības vienīgo valdes locekli, kas vienlaikus pats ir arī par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona un vienīgais Sabiedrības darbinieks, Sūdzību izskata pati par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona un atbildē konkrēto Sūdzību tiek norādīti šie apstākļi.

6. Sūdzību reģistrs

6.1 Apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas izplatītājs nodrošina saņemto sūdzību un sniegto atbilžu vienotu reģistrāciju, ko var veikt elektroniski. Apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas izplatītājs saņemtās sūdzības reģistrē ne vēlāk kā nākamajā darbdienā pēc sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes reģistrē atbildes sagatavošanas dienā. Reģistrējot saņemtās sūdzības un sniegtās atbildes, norāda vismaz šādu informāciju:

6.1.1. informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;

6.1.2. sūdzības saņemšanas datumu;

6.1.3. sūdzības iemeslu;

6.1.4. apdrošināšanas veidu;

6.1.5. atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;

6.1.6. sūdzības izskatīšanas rezultātu;

6.1.7. valsti, kurā veikta apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas izplatīšana, par kuru saņemta sūdzība.

7. Noslēguma noteikumi

7.1. Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona vismaz vienu reizi pārskata gadā līdz katra gada 31.martam sagatavo ziņojumu par iepriekšējā kalendārajā gadā notikušo Sūdzību izskatīšanas procesu atbilstību šim dokumentam un Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par Sūdzību cēloņu analīzi un nepieciešamajiem pasākumiem to cēloņu novēršanai. Minēto ziņojumu Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona iesniedz Sabiedrības valdei. Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona šajā punktā norādīto ziņojumu nesastāda, ja iepriekšējā kalendārajā gadā nav noticis neviens Sūdzības izskatīšanas process.

SIA „Partner Broker”
valdes priekšsēdētājs
Agris Gulbis

Tukumā, 2023.gada 9.februārī