

## Klientu sūdzību izskatīšanas procedūra

### 1. Lietotie termini

- 1.1. Sabiedrība – apdrošināšanas starpnieks SIA „Lateko Apdrošināšanas Brokers”.
- 1.2. Sūdzība – paziņojums par neapmierinātību ar Sabiedrības sniegto apdrošināšanas vai pārapirošināšanas starpniecības pakalpojumu. Par sūdzību šo procedūru izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un adrese un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un juridiskā adrese.
- 1.3. Sūdzības iesniedzējs (klients) – persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapirošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, pārapirošinājuma ņēmējs, kā arī iepriekš minēto personu pilnvarotais pārstāvis;
- 1.4. Sūdzību izskatīšanas atbildīgā persona – SIA Lateko Apdrošināšanas Brokers valdes locekle Sabina Vladimirova ir atbildīga par sūdzību izskatīšanas procesu un nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudi, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un ziņošanas atbilstību sūdzību izskatīšanas procedūrai. Atbildīga persona atbild par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstības sūdzību izskatīšanas procedūrai kontroli, ziņošanu un turpmāko pasākumu veikšanu.

### 2. Sūdzību iesniegšana

- 2.1. Ikvienai personai ir tiesības vērsties pie Sabiedrībai ar sūdzībām par Sabiedrības profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem un saņemt atbildi pēc būtības.
- 2.2. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.
- 2.3. Sūdzība 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.
- 2.4. Sūdzību var iesniegt:
  - 2.4.1. Personīgi SIA Lateko Apdrošināšanas Brokers birojā Tallinas 95, Rīga, LV-1009, Latvija
  - 2.4.2. pa pastu, nosūtot vēstuli uz adresi: Tallinas 95, Rīga, LV-1009, Latvija
  - 2.4.3. rakstot uz e-pastu: insurance@latekobrokers.lv
  - 2.4.4. zvanot pa tālruni +37167775067.
- 2.5. Sūdzībā obligāti jānorāda:
  - 2.5.1. sūdzības adresāts – Sabiedrība;
  - 2.5.2. sūdzības iesniedzēja vārds un uzvārds (juridiskai personai – nosaukums);
  - 2.5.3. personas kods (juridiskai personai - reģistrācijas numurs);

- 2.5.4. uzturēšanās vieta vai deklarētā adrese (juridiskai personai - juridiskā adrese);
- 2.5.5. tālruņa numurs un e-pasta adrese (ja ir);
- 2.5.6. sniegt visu zināmo informāciju un dokumentus, kas pamato Sūdzībā norādītās pretenzijas cēloņus, faktus un apstākļus;
- 2.5.7. datums, vieta un paraksts.

### **3. Personas datu aizsardzība**

- 3.1. Sūdzības iesniedzējs ir informēts par to, ka Sabiedrība veic šajā sūdzībā un tam pievienotajos dokumentos norādīto personas datu apstrādi, lai izskatītu sūdzības iesniedzēja pretenziju un sniegtu atbildi sūdzības iesniedzējam. Sūdzības iesniedzējs apliecina Sabiedrībai, ka sūdzības iesniedzējs ir tiesīgs nodot Sabiedrībai šajā pretenzijā un tam pievienotajos dokumentos norādītos personas datus, lai Sabiedrība apstrādātu tos iepriekšminētajiem mērķiem. Datu apstrāde notiek saskaņā ar SIA "Lateko Apdrošināšanas Brokers" Personas datu apstrādes politiku.

### **4. Sūdzību reģistrācija**

- 4.1. Sūdzības saņemšanas brīdī, vai ne vēlāk kā nākamajā darb dienā, Sabiedrības atbildīgā persona tās reģistrē noteiktā kārtībā Sabiedrības sūdzību un sniegto atbilžu reģistrācijas žurnālā.
- 4.2. Sniegtās atbildes reģistrē atbildes sagatavošanas dienā.
- 4.3. Reģistrējot saņemtās sūdzības un sniegtās atbildes, norāda vismaz šādu informāciju:
  - 4.3.1. informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;
  - 4.3.2. sūdzības saņemšanas datumu;
  - 4.3.3. sūdzības saņemšanas datumu;
  - 4.3.4. sūdzības iemeslu;
  - 4.3.5. apdrošināšanas veidu;
  - 4.3.6. atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
  - 4.3.7. sūdzības izskatīšanas rezultātu;
  - 4.3.8. valsti, kurā sniegti apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas starpniecības pakalpojumi, par kuriem saņemta sūdzība.

### **5. Sūdzības izskatīšanas process, termiņi un kārtība:**

- 5.1. Pēc sūdzības saņemšanas Atbildīgā persona sāk lietas izskatīšanu – no sākumā pārbauda sūdzībā norādīto faktu un veic iespējamo interešu konflikta novēršanu sūdzības izskatīšanā. Pēc tam notiek sūdzības analīze, strīdu situācijas cēloņu noskaidrošana, savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ar sūdzību saistītos pierādījumus un informācijas pārbaude, kā arī pasākumi sūdzību cēloņu novēršanai. Beigās, ievērojot termiņus, sūdzības iesniedzējam tiek nosūtīta atbilde.
- 5.2. Ja Sūdzība iesniegta par Sabiedrības vienīgo valdes locekli, kas vienlaikus pats ir arī Sūdzības izskatīšanas atbildīgā persona, šis Sabiedrības valdes loceklis ieceļ konkrētās Sūdzības izskatīšanai citu personu un atbildē uz konkrēto Sūdzību tiek norādīti šie apstākļi.
- 5.3. Atbildīgas personas pienākums ir veikt sūdzībā norādīto faktu pārbaudi, analīzi un visus nepieciešamus pasākumus sūdzību cēloņu novēršanai, ievērojot iespējamā interešu konflikta novēršanu sūdzību izskatīšanā.

- 5.4. Sūdzības iesniedzējam pēc pieprasījuma var tikt izsniegta sūdzības kopija ar reģistrācijas zīmogu, kā arī pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma Sabiedrība sniedz informāciju (rakstveidā vai elektroniski) par sūdzības izskatīšanas procesu.
- 5.5. Pamatotu atbildi uz saņemto sūdzību Sabiedrība sniedz rakstiski 20 dienu laikā no sūdzības saņemšanas (iesniegšanas) dienas, ja vien Sabiedrība Klientam nepaziņo citu atbildes sniegšanas termiņu.
- 5.6. Ja objektīvu iemeslu dēļ 20 dienu termiņu nav iespējams ievērot, Sabiedrība sniegt pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta.
- 5.7. 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 klientu.
- 5.8. Sabiedrība sniedz pamatotu rakstveida atbildi uz saņemto sūdzību, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu, kā arī informē sūdzības iesniedzēju par citām sūdzības izskatīšanas iespējām, ja sniegtā atbilde uz sūdzību pilnībā neapmierina sūdzības iesniedzēja sūdzībā norādītās prasības.
- 5.9. Sabiedrība sniedz atbildi uz saņemto sūdzību latviešu valodā vai citā valodā, par kādu Sabiedrība ir vienojies ar sūdzības iesniedzēju.
- 5.10. Attiecībā uz sūdzībā minēto prasību, Sabiedrība var pieņemt šādus lēmumus:
  - 5.10.1. Pilnībā piekrist iesniegtajai sūdzībai;
  - 5.10.2. Daļēji piekrist iesniegtajai sūdzībai;
  - 5.10.3. Noraidīt iesniegto sūdzību.
- 5.11. Sabiedrība nodrošina, ka ar sūdzību izskatīšanas procedūru ir iepazīstinātas sūdzību izskatīšanā iesaistītās personas un tā ir pieejama visiem apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas starpniecības pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem darbiniekiem.
- 5.12. Sabiedrība visās apdrošināšanas starpniecības pakalpojuma sniegšanas vietās to darba laikā un visās mājas lapās internetā nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu vismaz šādu informāciju:
  - 5.12.1. sūdzībā norādāmo informāciju un apliecinājumu, ka sūdzību izskatīšana ir bez maksas;
  - 5.12.2. sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;
  - 5.12.3. sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;
  - 5.12.4. informāciju par apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas starpnieka uzraudzības iestādi un citām sūdzību izskatīšanas iespējām.

## **6. Sūdzību izskatīšanas kontrole**

- 6.1. Par sūdzību izskatīšanu Sabiedrības atbildīgā persona vismaz vienu reizi pārskata gadā sagatavo ziņojumu par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību sūdzību izskatīšanas procedūrai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem. Minēto ziņojumu iesniedz Sabiedrības izpildinstitūcijai.
- 6.2. Sabiedrība izpildinstitūcija pēc šīs procedūras 6.1. punkta noteiktā ziņojuma izskatīšanas veic pasākumus konstatēto sūdzību cēloņu novēršanai.
- 6.3. Sabiedrība glabā informāciju par saņemtajām sūdzībām un sniegtajām atbildēm atbilstoši Sabiedrības iekšējos normatīvajos aktos par dokumentu glabāšanu un arhivēšanu noteiktajam.

6.4. Sabiedrība nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām dokumentēšanu un uzglabāšanu, lai pēc pieprasījuma varētu to iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.

**7. Kārtība, kādā izskatāmas sūdzības/ strīdi starp Klientu un Apdrošināšanas starpnieku:**

7.1. Klientam, kurš saņēmis noraidošu (Klientu neapmierinošu atbildi) vai nav saņēmis atbildi no Sabiedrības noteiktajā laikā, ir tiesības vērsties Latvijas Republikas Finanšu un kapitāla tirgus komisijā, kas veic Sabiedrības uzraudzību:

Kungu iela 1, Rīga, LV-1050

Tālrunis: 67774800

Fakss: 67225755

E-pasts: [fktk@fktk.lv](mailto:fktk@fktk.lv)

7.2. Sūdzību var iesniegt arī Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas izveidotai institūcijai (ombudam), informācija par kuru ir publicēta [www.brokers.lv](http://www.brokers.lv)

7.3. Kā arī visām strīdā iesaistītajām pusēm ir tiesības iesniegt apelāciju:

7.3.1. Latvijas Republikas tiesā, iesniedzot prasību Latvijas Republikas tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

7.3.2. Datu valsts inspekcijā (DVI). Ja sūdzība ir saistīta ar personas datu aizsardzību, ir iespējams iesniegt sūdzību Datu valsts inspekcijā.

Šī procedūra ir brīvi pieejama mūsu birojā Tallinas 95, Rīga, Latvija un mājas lapās: [www.latekobrokers.lv](http://www.latekobrokers.lv) un [www.jaunaoceta.lv](http://www.jaunaoceta.lv).

Apstiprināts 2020.gada 30.janvāris



Valdes locekle S.Vladimirova