

# **Kārtība, kādā tiek izskatītas klientu sūdzības**

**Rīga  
2012**

## **Lietotie termini**

Klients - persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu vai kura ir iesaistīta:

- a) apdrošināšanas līguma izpildē kā apdrošinājumaņēmējs, apdrošinātais vai labuma guvējs,
- b) pārapdrošināšanas līguma izpildē kā pārapdrošinājumaņēmējs.

Sabiedrība – sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Brokeru Aģentūra ROOT”.

Sūdzība – Klienta, vai trešās personas mutiski vai rakstiski iesniegta pretenzija par Sabiedrības darbinieka sniegto profesionālo pakalpojumu kvalitāti, atbilstību tiesību aktiem, Sabiedrības darbinieka attieksmi un izturēšanos pret Klientu, Sabiedrības darbinieka pieļautu ļaunprātību, rupju neuzmanību vai vieglu neuzmanību, neatkarīgi, vai tā rezultātā Klientam ir radušies zaudējumi, vai nav.

### **1. Sūdzības iesniedzēja tiesības un pienākumi**

1.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai rakstveidā, gan arī mutiski Sabiedrības atbildīgajai personai.

1.2. 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.

1.3. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības prasīt atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies Sabiedrības darbinieka tīšas, ļaunprātīgas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.

1.4. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības pārsūdzēt Sabiedrības atbildi uz viņa iesniegto Sūdzību likumā noteiktajā kārtībā.

### **2. Sabiedrības tiesības un pienākumi**

2.1. Sabiedrībai un Sabiedrības atbildīgajai personai ir pienākums pieņemt Klientu rakstveidā un mutiski iesniegtās Sūdzības. Mutiski iesniegtu Sūdzību Sabiedrība var lūgt Klientam pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Klientu to parakstīt.

2.2. Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kurās ir norādīts Sūdzības iesniedzējs, viņu identificējoši dati (personas kods, pases dati u.tml.), viņa adrese, tālruna numurs, Sūdzības adresāts, izteiktās pretenzijas, to apstiprinošo faktu un apstākļu izklāsts, konkrētais Sabiedrības darbinieks, par kura darbību pretenzijas tiek izteiktas, kuras ir parakstījis Sūdzības iesniedzējs, un kurām ir pievienoti pretenzijas apstiprinošos faktus un apstākļus pamatojošie dokumenti vai likumā noteiktajā kārtībā apliecinātas to kopijas.

2.3. Sūdzības, kuras neatbilst šīs kārtības 2.2.punktā noteiktajām pazīmēm, vai kuru oriģināls nav iesniegts, Sabiedrība var neizskatīt.

2.4. Sabiedrībai ir pienākums reģistrēt iesniegtās Sūdzības un atbildes uz iesniegtajām Sūdzībām.

### 3. Sūdzību izskatīšanas kārtība

3.1. Saņemtās Sūdzības Sabiedrība izskata un atbildi Sūdzības iesniedzējam sniedz ne vēlāk kā viena mēneša laikā no Sūdzības saņemšanas dienas. Ja Sūdzības izskatīšanai ir objektīvi nepieciešams ilgāks laiks, Sabiedrība Sūdzību var izskatīt un atbildi Sūdzības iesniedzējam sniegt ne vēlāk kā četru mēnešu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas, informējot Sūdzības iesniedzēju par termiņa pagarināšanu.

3.2. Sabiedrība atbildē uz Sūdzību norāda, vai tā piekrīt, vai nepiekrīt izteiktajām pretenzijām un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu.

3.3. Sabiedrība atbildē uz Sūdzību norāda atbildes pārsūdzēšanas kārtību un termiņu.

3.4. 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.

3.5. Ja Sabiedrība nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda faktus, apstākļus un dokumentus, kas ļauj nepiekrīt Sūdzības iesniedzēja izteiktajām pretenzijām.

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

SIA „Brokeru Aģentūra ROOT”  
valdes loceklis  
Armands Alferovs

Rīgā 2012. gada 17. aprīlī

