

# SIA "Brokeru Aģentūra-ROOT"

Vienotais reģistrācijas Nr. 40003792910,  
juridiskā adrese: Pulka iela 3, Rīga, LV-1007  
e-pasts: [info@tavapolise.lv](mailto:info@tavapolise.lv)  
tāl. 29147015; 67847777

## Klientu sūdzību izskatīšanas kārtība

SIA "Brokeru Aģentūra-ROOT" ar cieņu attiecas pret izteiktajiem klientu ierosinājumiem un pretenzijām, lai nodrošinātu mūsu uzņēmuma augstu apkalpošanas līmeni.

### Klientu sūdzības tiek pieņemtas rakstiskā veidā:

- sūtot pa pastu uz SIA "Brokeru Aģentūra-ROOT" galveno biroju (adrese: Pulka iela 3, Rīga, LV-1007);
- sūtot elektroniski failu ar ieskenēto sūdzību ar norādi "Pretenzija" uz e-pastu: [info@tavapolise.lv](mailto:info@tavapolise.lv);
- iesniedzot personiski mūsu birojā.

### Klienta sūdzībā jābūt norādītai šādai informācijai:

- Fiziskai personai: vārds, uzvārds, dzīvesvietas adrese, kontakta tālruņa numurs, e-pasta adrese (ja sūdzības iesniedzējam tāda ir);
- Juridiskai personai: nosaukums, juridiskā adrese, reģistrācijas numurs, kontaktpersonas tālruņa numurs un e-pasts;
- Skaidri formulēts sūdzības izklāsts (būtība) un ar to saistītie apstākļi;
- Iesniedzēja prasība pretenzijas apmierināšanai;
- Pievienoto dokumentu saraksts, ja tādi ir;
- Sūdzības sastādīšanas datums;
- Klienta paraksts.

### SIA "Brokeru Aģentūra-ROOT" izskata visas saņemtās pretenzijas, bez maksas.

Atbildes tiek sniegtas tikai uz tām pretenzijām, kur skaidri norādīti iesniedzēja dati (vārds, uzvārds, nosaukums, adrese utt.). Visas iesniegtās sūdzības un atbildes uz tām tiek reģistrētas attiecīgā žurnālā saņemšanas un nosūtīšanas dienā. SIA "Brokeru Aģentūra-ROOT" nodrošina sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību, atbilstoši Uzņēmuma informācijas sistēmas aizsardzības procedūrā noteiktajām prasībām.

### Arī tiek izskatītas mutiski izteiktās pretenzijas:

- zvanot uz klienta atbalsta dienestu pa tālruņiem 29147015; 67847777;
- vai ieradoties personiski mūsu birojā.

bet tās netiek reģistrētas SIA "Brokeru Aģentūra-ROOT" sūdzību reģistrā un netiek klasificētas kā sūdzības, bet tiek risinātas sarunas veidā. Ja tomēr klients paliek neapmierināts ar saņemto atbildi, klientam tiek sniegta informācija par iespēju oficiāli iesniegt rakstveida pretenziju, izmantojot kādu no iepriekš minētajiem pretenziju izteikšanas veidiem.

Saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likumu un Komisijas 23.05.2019. normatīvo noteikumiem Nr. 102 "Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājiem izskatīšanas normatīvie noteikumi", atbilde uz klienta sūdzību tiek sniegta rakstveidā divdesmit dienu laikā no sūdzības iesniegšanas dienas. Ja objektīvu iemeslu dēļ divdesmit dienu termiņu nav iespējams ievērot, atbildes sniegšana var tikt uz laiku pagarināta. Šādā gadījumā klientam būs nosūtīta informācija ar pamatojumu atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad tiks sniegta atbilde.

Ja klientu sniegtā atbilde uz sūdzību tomēr neapmierina un saglabājas bažas, ka ir aizskartas klienta tiesības vai likumiskās intereses, klientam ir tiesības vērsties ar iesniegumu:

- Finanšu un kapitāla tirgus komisijā (<http://www.fktk.lv/lv/>), kura uzrauga SIA "Brokeru Aģentūra-ROOT" darbību, saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likumu;
- Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojā (<https://www.ltab.lv/>);
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (<http://www.ptac.gov.lv/>);
- Datu valsts inspekcijā (<https://www.dvi.gov.lv/lv/>);
- Saskaņā ar Civillikumu tiesā.