

## 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 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, personas kods, dzīvesvietas adrese, e-pasta adrese, kontakta tālruņa numurs;
- 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 sūdzības 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.

**Tiek izskatītas arī mutiski izteiktās klientu 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.

Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona sūdzību izskata un atbildi uz sūdzību sniedz 20 dienu laikā no sūdzības iesniegšanas dienas, bet, ja objektīvu iemeslu dēļ tas nav iespējams, sniedz pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta.

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

- Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojā (<https://www.ltab.lv/>);
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (<http://www.ptac.gov.lv/>);
- Finanšu un kapitāla tirgus komisijā (<http://www.fktk.lv/lv/>);
- Datu valsts inspekcijā (<https://www.dvi.gov.lv/lv/>);
- Saskaņā ar Civillikumu tiesā.

Ar detalizētu informāciju par sūdzību izskatīšanas procedūru lūdzam iepazīties [www.letasoctas.lv](http://www.letasoctas.lv) lietošanas noteikumu 7. punktā: [https://letasoctas.lv/files/letasoctas\\_lietosanas\\_noteikumi\\_20200626.pdf](https://letasoctas.lv/files/letasoctas_lietosanas_noteikumi_20200626.pdf)

Fizisko personu personas datus Sabiedrība apstrādā saskaņā ar Privātuma politiku, tikai noteiktiem mērķiem un minimālā apjomā, kā arī nodrošina personas datu drošību un aizsardzību.