

Klientu sūdzību izskatīšanas kārtība.

SIA "Apdrošināšanas Darbnīca" (turpmāk tekstā Sabiedrība) katrai fiziskai vai juridiskai personai (turpmāk tekstā Klients) ir tiesības iesniegt sūdzības par piedāvātajiem produktiem un pakalpojumiem, Klientu apkalpošanas kvalitāti vai cita veida sūdzības, kā arī priekšlikumus un ierosinājumus.

Sabiedrība izskata klientu sūdzības, ievērojot Latvijas Republikas tiesiskos aktus, Finanšu un kapitāla tirgus komisijas noteikumus un ar Klientu noslēgtos līgumus.

Kārtību, kādā norisinās Sabiedrībai iesniegto sūdzību un ierosinājumu tālāka izskatīšana (iesniegšana, izskatīšana un atbilžu sagatavošana), reglamentē Sabiedrības izstrādāta "Klientu sūdzību izskatīšanas kārtība".

1. Klientu sūdzību iesniegšanas kārtība.
  - 1.1. Klients sūdzības sabiedrībai var izteikt gan rakstveidā:
    - 1.1.1. Personīgi iesniedzot sūdzību sabiedrības birojā Starta ielā 1, Rīgā
    - 1.1.2. Ar pasta starpniecību adresējot Nikolajs Rauza, Apdrošināšanas Darbnīca, Starta iela 1, Rīga, LV-1035
    - 1.1.3. Izmantojot elektronisko pastu [nikolajs@adarnica.lv](mailto:nikolajs@adarnica.lv)
    - 1.1.4. Izmantojot faksu 67186826
  - 1.2. Gan mutvārdos:
    - 1.2.1. Sazinoties telefoniski 67186822
    - 1.2.2. Personīgi ierodoties sabiedrības birojā Starta ielā 1
  - 1.3. Iesniedzot sūdzību, iesniedzējam tajā jānorāda ziņas par sevi (fiziskām personām: vārds, uzvārds, juridiskām personām: nosaukums un reģistrācijas numurs, pārstāvja amats un vārds, uzvārds), iesniedzēja adrese, telefona numurs un/vai elektroniskā pasta adrese, kā arī sūdzības būtība, dokumenti, uz kuriem pamatojas sūdzība.
  - 1.4. Klientam, kas sūdzību iesniedzis mutvārdos, ir jāatstāj sava kontaktinformācija (telefona numurs, elektroniskā pasta adrese), lai nepieciešamības un/vai neskaidrību gadījumā sabiedrība varētu ar klientu sazināties. Mutvārdos iesniegtu sūdzību sabiedrība var lūgt Klientam pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Klientu to parakstīt.
  - 1.5. Sūdzībai ir jābūt klienta vai klienta pilnvarotās personas parakstītai. Ja sūdzību iesniedz Klienta pilnvarota persona, dokumentiem obligāti jāpievieno pilnvaras kopija (oriģināls).
2. Klientu sūdzību izskatīšana un atbildes sniegšana.
  - 2.1. Pēc sūdzības saņemšanas tā tiek reģistrēta ienākošo dokumentu žurnālā un nodota sūdzībā norādītajam adresātam. Ja adresāts nav norādīts – personai, kas nodarbojas ar sūdzību izskatīšanu.

- 2.2. Rakstveida atbildes uz sūdzībām sagatavo un sniedz brokeri atbilstoši savai kompetencei, izņemot gadījumus, ja brokers ir personiski tieši ieinteresēts izskatīšanas rezultātā.
  - 2.3. Brokers pieņem lēmumu, balstoties uz sūdzības izskatīšanas laikā atklātajiem apstākļiem, apdrošināšanas līguma nosacījumiem, kā arī ņemot vērā Latvijas Republikas normatīvos aktus. Ja iesniegtie dokumenti vai paskaidrojumi nav pietiekami un nav papildināti sabiedrības norādītajā termiņā, Brokers pieņem lēmumu vadoties no tās informācijas, kura ir Brokera rīcībā.
  - 2.4. Attiecībā uz sūdzībā minēto prasību, Brokers var pieņemt šādus lēmumus:
    - 2.4.1. Pilnībā piekrist iesniegtajai sūdzībai;
    - 2.4.2. Daļēji piekrist iesniegtajai sūdzībai;
    - 2.4.3. Noraidīt iesniegto sūdzību;
  - 2.5. Saņemot rakstisku sūdzību, klientam tiek atbildēts:
    - 2.5.1. 15 dienu laikā, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude
    - 2.5.2. 30 dienu laikā, ja sūdzības izskatīšanai nepieciešama papildu pārbaude vai nepieciešama papildu informācija; šādos gadījumos par papildu pārbaudi tiek paziņots klientam.
  - 2.6. Saņemot mutvārdos izteiktu sūdzību, klientam tiek atbildēts:
    - 2.6.1. Nekavējoties, ja sūdzība nav papildus jāpārbauda
    - 2.6.2. 30 dienu laikā, ja sūdzības izskatīšanai nepieciešama papildu pārbaude.
    - 2.6.3. Ja objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams ievērot 30 dienu termiņu, sabiedrība to var pagarināt uz laiku, kas nav ilgāks par četriem mēnešiem no sūdzības iesniegšanas dienas. Sabiedrība nosūta klientam pamatotu rakstveida paziņojumu par termiņa pagarināšanu.
  - 2.7. Jautājumu par sūdzību iesniegšanu un izskatīšanu gadījumā klients var vērsties pie SIA „Apdrošināšanas Darbnīca” pārstāvja Nikolaja Rauzas pa tālruni (67186828) vai ar elektroniskā pasta starpniecību (nikolajs@adarbnica.lv).
3. Jebkurā gadījumā ir iespējama Brokera, Apdrošinātāja un Klienta tikšanās, lai atrastu risinājumu sarunu ceļā.

Valdes priekšsēdētājs

Nikolajs Rauza

Rīga 2012