

Klientu sūdzību izskatīšanas procedūra

1. Ikvienai personai ir tiesības ārpustiesas ceļā iesniegt sūdzību apdrošināšanas brokeru sabiedrībai SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT", vienotais reģistrācijas numurs 40003792910, juridiska adrese: Pulka iela 3, Rīga LV-1007, tālruna numurs: +37167847777, elektroniskā pasta adrese: info@rootbrokeri.lv vai info@letasoctas.lv rakstveidā un arī mutiski.
2. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.
3. Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona ir apdrošināšanas brokeru sabiedrības SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT" valdes loceklis Armands Alferovs.
4. Sūdzību var iesniegt papīra formā, nosūtot pa pastu vai iesniedzot personiski apdrošināšanas brokeru sabiedrības SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT" juridiskajā adresē Pulka ielā 3, Rīgā, LV-1007. Sūdzību var iesniegt elektroniski, nosūtot to uz apdrošināšanas brokeru sabiedrības SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT" e-pastu: info@rootbrokeri.lv Sūdzību var iesniegt arī mutiski, sazinoties pa tālruni 67847777.
5. Sūdzībā jānorāda šādas ziņas:
 - 5.1. fiziskai personai - vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai - nosaukums un reģistrācijas numurs;
 - 5.2. konkrētus faktus un dokumentus, kas pamato sūdzību, par apdrošināšanas brokeru sabiedrības SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT" veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārāpdrošināšanas izplatīšanā par ko ir iesniegta sūdzība, pamatojumu neapmierinātībai ar sniegto pakalpojumu - veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārāpdrošināšanas izplatīšanā, norādot pēc iespējas detalizētu faktisko apstākļu izklāstu, pamatojot neapmierinātības iemeslus un pievienojot sūdzībai to pamatojošus dokumentus;
 - 5.3. ja sūdzība noformēta rakstveidā, sūdzības iesniedzēja – fiziskās personas - personiskais paraksts, bet juridiskās personas gadījumā – tās pārstāvja personiskais paraksts, vārds, uzvārds un amats, ja sūdzību paraksta pilnvarotā persona, sūdzībai jāpievieno pilnvaras oriģināls.
6. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības prasīt atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies tīšas, ļaunprātīgas prettiesiskas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.
7. Klientam, kurš iesniedz sūdzību vienlaikus ar sūdzības iesniegšanu ir pienākums nodot apdrošināšanas brokeru sabiedrībai SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT", vai mutiskas sūdzības gadījumā Sabiedrības atbildīgajai personai visu viņam zināmo informāciju un dokumentus, kas pamato sūdzībā norādītās pretenzijas cēloņus, faktus un apstākļus.
8. Apdrošināšanas brokeru sabiedrībai SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT" un par sūdzības izskatīšanu atbildīgajai personai ir pienākums pieņemt jebkuru šī dokumenta prasībām atbilstoši noformētu sūdzību. Mutiski iesniegtu klientu sūdzību atbildīgā persona par sūdzības izskatīšanu var lūgt klientu (sūdzības iesniedzēju) pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt sūdzības iesniedzēju to parakstīt.
9. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT" izskatīs tikai tās sūdzības, kas ir noformētas atbilstoši šīs procedūras 5. punktā noteiktajām prasībām. Par sūdzību netiek uzskatīts un netiek izskatīts paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un reģistrācijas numurs.
10. Apdrošināšanas brokeru sabiedrībai SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT" un par sūdzības izskatīšanu atbildīgajai personai ir tiesības lūgt klientam (sūdzības iesniedzējam) – iesniegt papildus informāciju par sūdzībā norādītajiem apstākļiem, ja tas nepieciešams sūdzībā norādīto apstākļu noskaidrošanai.
11. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT" pēc klienta (sūdzības iesniedzēja) pieprasījuma rakstveidā sniedz informāciju par sūdzības izskatīšanas procesu. Atkarībā no tā, kā sūdzības iesniedzējs iesniedzis pieprasījumu, vai kā sūdzības

iesniedzējs pieprasījumā lūdzis sniegt informāciju – informācija tiek sniegta papīra formātā vai elektroniski.

12. Par sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju.

13. Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona sūdzību izskata un atbildi uz klienta iesniegto 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.

14. Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona sniedz klientam (sūdzības iesniedzējam) pamatotu, uz sūdzībā norādīto un sūdzības izskatīšanas procesā iegūto pierādījumu un informācijas vispusīgu un objektīvu vērtējumu balstītu atbildi, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu. Atbildē uz iesniegto sūdzību par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona informē klientu (sūdzības iesniedzēju) arī par citām sūdzības izskatīšanas iespējām, ja uz sūdzību sniegtā atbilde pilnībā neapmierina tās iesniedzēja norādītās prasības.

15. Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona atbildē uz sūdzību norāda, vai apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” piekrīt, vai nepiekrīt izteiktajām pretenzijām un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu.

16. Ja apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” 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 apdrošināšanas brokeru sabiedrības SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” brokeru/darbinieku rīcību, par kuru izteiktas pretenzijas.

17. Ja apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” nepiekrīt sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda faktus, apstākļus un dokumentus, pamatojoties uz kuriem tiek noraidītas klienta (sūdzības iesniedzēja) izteiktās pretenzijas.

18. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” sniedz atbildi uz saņemto sūdzību latviešu valodā. Ja klients (sūdzības iesniedzējs) sūdzību iesniedzis citā valodā, apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT”, ja tas nerada papildu administratīvos izdevumus, papildus atbildei latviešu valodā var sniegt atbildi valodā, kādā pie tā vērsies klients (sūdzības iesniedzējs).

19. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” reģistrē iesniegtās klientu sūdzības ne vēlāk kā nākamajā darbdiēnā pēc sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes uz iesniegtajām sūdzībām - atbildes sagatavošanas dienā. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” sūdzību un atbilžu reģistrā norāda vismaz šādu informāciju:

19.1. informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;

19.2. Sūdzības saņemšanas datumu;

19.3. Sūdzībā norādīto sūdzības iemeslu;

19.4. Apdrošināšanas veidu;

19.5. Atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;

19.6. Sūdzības izskatīšanas rezultātu;

19.7. Valsti, kurā veikta apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšana, par kuru saņemta sūdzība.

20. Klientam (sūdzības iesniedzējam) ir tiesības pārsūdzēt apdrošināšanas brokeru sabiedrības SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” atbildi uz viņa iesniegto sūdzību Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā. Informāciju par sūdzības pārsūdzības iespējām un termiņiem apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” norāda sniegtajā atbildē uz klienta sūdzību.

21. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” glabā informāciju par saņemtajām sūdzībām un sniegtajām atbildēm vismaz 10 gadus un 6 mēnešus no atbildes uz sūdzību sniegšanas dienas. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” nodrošina informācijas iesniegšanu Latvijas Bankai par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām pēc tās pieprasījuma.
22. Ja apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga to izskatīt, septiņu dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to klientu (sūdzības iesniedzēju).
23. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” nodrošina klienta (sūdzības iesniedzēja) sniegtās informācijas konfidencialitāti un klienta (sūdzības iesniedzēja) personīgās informācijas aizsardzību saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu.
24. Visi strīdi, kas radušies saistībā ar sūdzību un portāla lietošanu, kā arī tā lietošanas noteikumiem risināmi savstarpēju pārrunu ceļā.
25. Ja strīds netiek atrisināts savstarpējo pārrunu ceļā 20 (divdesmit) dienu laikā, tad strīds tiek risināts Latvijas Republikas tiesā pēc piekritības, Latvijas Republikas normatīvo aktu paredzētajā kārtībā.
26. Par klienta (sūdzības iesniedzēja) strīdu ar apdrošināšanas brokeru sabiedrību SIA “BROKERU AĢENTŪRA-ROOT” sūdzību var iesniegt arī Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas izveidotai institūcijai (ombudam), informācija par kuru ir publicēta www.brokers.lv vai uzraudzības iestādei – Latvijas Bankai, adrese: K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv, interneta mājas lapa: <https://www.bank.lv/>.