



*APSTIPRINĀTS  
AS „Meridian Trade Bank”  
VALDES SĒDĒ 23.12.2015.  
PROTOKOLA Nr.61*

---

*VALDES LOCEKLIS I.LAPIŅŠ*

**AAS „Baltikums Vienna Insurance Group”  
klientu sūdzību izskatīšanas procedūra**

## Saturs

1.Vispārīgie noteikumi	3
2.Klientu sūdzību reģistrācija	3
3.Klientu sūdzību izskatīšana	4
4.Interesu konflikts	6
5.Konfidencialitāte	6
6. Informācijas par saņemtajām sūdzībām dokumentēšana un uzglabāšana	6
7.Informēšanas pienākums par sūdzību izskatīšanu	6
8.Noslēguma noteikumi	7

## **1. Vispārīgie noteikumi**

1.1. Šī procedūra nosaka kārtību, kādā apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieks un AAS "Baltikums Vienna Insurance Group" (turpmāk tekstā - Sabiedrība) nozīmētais atbildīgais darbinieks vadības līmenī, izskata klientu (turpmāk tekstā - Klients) sūdzības.

1.2. Procedūra ir saistoša Sabiedrības piesaistītiem apdrošināšanas aģentiem (turpmāk tekstā - Aģents) un Sabiedrības nozīmētam atbildīgam darbiniekam vadības līmenī (turpmāk tekstā - Darbinieks).

1.3. Procedūras izpildītājs- Aģents – AS „Meridian Trade Bank”.

1.4. Pildot šo procedūru, izpildītājs ievēro:

- Latvijas Republikas normatīvos aktus;
- AAS "Baltikums Vienna Insurance Group" klientu sūdzību izskatīšanas procedūru.

1.5. Procedūra ir brīvi pieejama Klientiem, polišu izplatīšanas vietās un mājas lapā internetā, ja tāda ir izveidota.

## **2. Klientu sūdzību reģistrācija**

2.1. Klientu sūdzības tiek pieņemtas tikai rakstveidā. Sūdzībā ir jānorāda:

2.1.1. ziņas par iesniedzēju (fiziskām personām: vārds, uzvārds un personas kods, bet ja tāda nav, tad pases dati; juridiskām personām: nosaukums un reģistrācijas numurs, pārstāvja amats un vārds, uzvārds);

2.1.2. iesniedzēja adrese;

2.1.3. sūdzības būtība;

2.1.4. dokumenti, uz kuriem pamatojas sūdzība;

2.1.5. vēlams, bet ne obligāts, ir iesniedzēja telefona numurs, elektroniskā pasta adrese vai cits norādīts komunikēšanās veids operatīvas sazināšanās vajadzībām ar Klientu.

2.2. Sūdzībai ir jābūt parakstītai no iesniedzēja (viņa pilnvarotās personas) puses, un tai jāpievieno sūdzību pamatojošie dokumenti. Ja sūdzību iesniedzēja vārdā parakstījusi un/vai iesniegusi viņa pilnvarota persona, sūdzībai jāpievieno pilnvarojumu apliecinājoši dokumenti vai to apliecinātas kopijas (ja sūdzība tiek iesniegta personiski, tad pieļaujama pilnvaru neapliecinātu kopiju pievienošana, obligāti uzrādot oriģinālu).

2.3. Klienti var iesniegt sūdzību nosūtot to pa pastu vai personīgi iesniedzot Aģentam.

2.4. Aģents, saņemot sūdzību, nekavējoties to pārsūta Sabiedrībai, kura sūdzību reģistrē ne vēlāk kā nākamajā darbdiēnā pēc sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes reģistrē atbildes sagatavošanas dienā.

2.5. Sūdzība tiek reģistrēta ienākošo sūdzību reģistrā, norādot informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju, sūdzības saņemšanas datumu, īsu

sūdzības satura pārskatu un sūdzības iemeslu, apdrošināšanas veidu, atbildes uz sūdzības nosūtīšanas datumu, sūdzības izskatīšanas rezultātu, kā arī valsti, kurā sniegti Aģenta pakalpojumi, par kuriem saņemta sūdzība.

### **3. Klientu sūdzību izskatīšana**

3.1. Sabiedrība izskata sūdzības, par Sabiedrības Aģenta sniegtajiem apdrošināšanas un pārpadrošināšanas starpniecības pakalpojumiem.

3.1.1. Sabiedrība nozīmē atbildīgo darbinieku vadības līmenī, kurš izskata sūdzības, kā arī nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudi, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, iespējamo interešu konfliktu novēršanu un ziņošanas atbilstību sūdzību izskatīšanas procedūrai.

3.2. Ja iesniegtā sūdzība formāli pēc vispārējām pazīmēm neatbilst šīs procedūras 2.1. un 2.2. punktā norādītajām prasībām, tad Darbinieks, piecpadsmit dienu laikā, sagatavo atbildes vēstuli Klientam norādot sūdzības vai pretenzijas trūkumus.

3.3. Ja iesniegtā sūdzība atbilst šīs procedūras 2.1. un 2.2. punktā norādītajām prasībām, tad Darbiniekam ir pienākums sniegt pamatotu rakstveida atbildi uz Klienta sūdzību.

3.4. Darbiniekam pēc sūdzības pieņemšanas ir jāpieņem viens no šādiem lēmumiem:

3.4.1. piecpadsmit dienu laikā sniegt pamatotu rakstveida atbildi Klientam, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas;

3.4.2. trīsdesmit dienu laikā atbildēt Klientam, ja sūdzības izskatīšanai nepieciešama papildu pārbaude vai ir jāpieprasa papildu ziņas. Ja objektīvu iemeslu dēļ trīsdesmit dienu termiņu nav iespējams ievērot, tad to var pagarināt uz laiku, kas nav ilgāks par četriem mēnešiem no sūdzības iesniegšanas dienas, par to nosūtot Klientam pamatotu rakstveida paziņojumu, norādot termiņa beigu datumu. Saņemot papildus informāciju no Klienta, atbilde uz sūdzību Darbiniekam ir jāpagatavo ne vēlāk kā piecu dienu laikā no šādas papildus informācijas saņemšanas dienas.

3.5. Atbilde uz kolektīvām sūdzībām tiek nosūtīta personai, kura kā pirmā parakstījusi sūdzību.

3.6. Darbinieks sniedz pamatotu rakstveida atbildi uz saņemto sūdzību, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu, kā arī informē Klientu par citām sūdzības izskatīšanas iespējām, ja sniegtā atbilde uz sūdzību pilnībā neapmierina sūdzības iesniedzēja sūdzībā norādītās prasības.

3.7. Darbinieks atbildi uz saņemto sūdzību sniedz latviešu valodā vai citā valodā, par kādu Darbinieks ir vienojies ar Klientu.

3.6. Ja sūdzība tiek saņemta par apdrošināšanas brokeri, tad saņemto sūdzību pārsūta attiecīgajam apdrošināšanas brokerim.

3.8. Sabiedrība par Aģentu, par kuru nav uzņēmusies pilnu atbildību saistībā ar tā profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ Klientiem nodarītajiem zaudējumiem, saņemto sūdzību piecu darbdienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta attiecīgajam Aģentam un informē par pārsūtīšanu Klientu.

3.9. Sabiedrība izskata visu Klientu sūdzības, ievērojot Latvijas Republikas normatīvos aktus, Finanšu un kapitāla tirgus komisijas noteikumus un ar Klientiem noslēgtos līgumus.

3.10. Darbinieks, izskatot sūdzību, izvērtē un pārbauda visus sūdzībā norādītos faktus, ja kādu no faktiem nav iespējams pārbaudīt, tad Darbinieks pēc papildus informācijas vēršas pie Klienta, trešajām personām, valsts un/vai pašvaldības iestādē.

3.11. Darbinieks pēc Klienta lūguma iepazīstina to ar visiem dokumentiem, kas saistīti ar konkrēto sūdzības izskatīšanas gadījumu.

3.11.1. Sūdzības lietas dokumentu kopijas tiek izsniegtas tikai Klientiem personīgi vai viņa pilnvarotajai personai, ja viņa uzrāda pilnvaras oriģinālu.

3.12. Klients jebkurā brīdī pirms lēmuma pieņemšanas ir tiesīgs rakstveidā mainīt sūdzībā ietvertu prasību, iesniegt Sabiedrībai jaunus pierādījumus, kā arī atsaukt savu sūdzību. Gadījumā, ja sūdzība tiek atsaukta, Sabiedrība pārtrauc uzsākto sūdzības izskatīšanu.

3.13. Ja pēc sūdzības izskatīšanas, lēmuma pieņemšanas un atbildes saņemšanas Klients nav apmierināts ar Sabiedrības pieņemto lēmumu vai ja Sabiedrība noteiktajā termiņā nav pieņēmusi lēmumu, Klientam ir tiesības iesniegt sūdzību publiskām organizācijām, kuru pilnvaru ietvaros ietilpst Klientu sūdzību izskatīšana:

- Finanšu un kapitāla tirgus komisija;
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs;
- Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombudam.

3.14. Visām strīdā iesaistītajām pusēm ir tiesības vērsties tiesā vai citā attiecīgā institūcijā, lai izšķirtu strīdu likumā paredzētajā kārtībā.

3.15. Darbinieks glabā informāciju par saņemtajām sūdzībām un sniegtajām atbildēm atbilstoši iekšējos normatīvajos aktos par dokumentu glabāšanu un arhivēšanu noteiktajam.

3.16. Darbinieka tiešais vadītājs vismaz vienu reizi pārskata gadā sagatavo ziņojumu par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību sūdzību izskatīšanas procedūrai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem. Ziņojumu iesniedz apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieka izpildinstitūcijai.

3.17. Darbinieks vismaz reizi gadā pēc 3.16. punktā noteiktā ziņojuma izskatīšanas veic pasākumus konstatēto sūdzību cēloņu novēršanai.

#### **4. Interesu konflikts**

4.1. Sabiedrība, izskatot sūdzību, izvairās no interešu konflikta - Darbinieks nav tiesīgs izskatīt sūdzību, ja viņš ir personiski tieši vai netieši ieinteresēts izskatīšanas rezultātā.

4.1.1. Darbinieks, kurš ir konstatējis interešu konfliktu, paziņo par to savam tiešajam vadītājam, ne vēlāk kā vienas darba dienas laikā no šo apstākļu konstatēšanas brīža.

4.1.2. Sabiedrības tiešajam vadītājam nekavējoties ir jāpārņem savā lietvedībā attiecīgā sūdzība un jāizskata. Pēc sūdzības izskatīšanas, Sabiedrības tiešajam vadītājam, jāpaziņo Klientam pieņemtais lēmums, ņemot vērā Procedūrā noteikto kārtību.

4.2. Darbiniekam, kura rīcība tiek apstrīdēta vai pārsūdzēta, ir aizliegts izvērtēt un sagatavot atbildi uz Klienta sūdzību.

## **5. Konfidencialitāte**

5.1. Sabiedrība piekrīt neatklāt un nodrošināt, lai to darbinieki, kā arī Aģenti, neatklāj trešajām personām un neizmanto nekādos citos nolūkos, izņemot tos, kas noteikti Procedūrā, nekādu konfidenciālu vai privātu informāciju.

5.2. Sabiedrība izpilda un īsteno visus Klienta saprātīgus norādījumus konfidenciālās informācijas aizsardzībai.

## **6. Informācijas par saņemtajām sūdzībām dokumentēšana un uzglabāšana**

6.1. Darbinieks nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām dokumentēšanu un uzglabāšanu, lai pēc pieprasījuma varētu to iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.

## **7. Informēšanas pienākums par sūdzību izskatīšanu**

7.1. Aģents nodrošina, ka visās vietās, kurās Aģents sniedz apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniecības pakalpojumus, to darba laikā un mājas lapā internetā, tiek norādīta skaidra, precīza, vienmēr aktuāla un brīvi pieejama šāda informācija:

7.1.1. sūdzībā norādāmo informāciju un apliecinājumu, ka sūdzību izskatīšana ir bezmaksas;

7.1.2. sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;

7.1.3. sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;

7.1.4. informāciju par uzraudzības iestādi un citām sūdzību izskatīšanas iespējām.

## **8. Noslēguma noteikumi**

8.1. Gadījumā, ja tiek konstatētas nepilnības Aģenta noslēgtajos līgumos ar Klientu, iekšējos normatīvajos dokumentos vai informācijas tehnoloģiju sistēmās, Aģents izstrādātā un apstiprinātā plāna izpildes gaitu nepilnību novēršanai.

8.2. Konstatēto nepilnību novēršanas pasākumu plānu Aģents izpilda plānā noteiktajā termiņā.

8.3. Sabiedrība ir atbildīga par Aģenta profesionālās darbības kļūdām vai profesionālās darbības nolaidības dēļ Klientiem nodarītajiem zaudējumiem.

Rīgā, 2015.gada 23.decembrī

**Aģents – AS „Meridian Trade Bank”**