

## PROCEDŪRA, KĀDĀ TIEK IZSKATĪTAS SŪDZĪBU IESNIEDZĒJU SŪDZĪBAS

### 1. Definīcijas:

- 1.1. Par sūdzību izskatīšanu atbildīga persona – Deniss Gudejevs, [denis.gudejevs@mai-cee.com](mailto:denis.gudejevs@mai-cee.com) +37167298180
- 1.2. Sabiedrība – sabiedrība ar ierobežotu atbildību „MAI Insurance Brokers”.
- 1.3. Sabiedrības darbība (pakalpojumi) nozīmē komercdarbību, kā tas ir noteikts Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likumā.
- 1.4. Sūdzība – paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja veikto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu. Par sūdzību šo procedūru izpratnē nav uzskatāms 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;
- 1.5. Sūdzības Iesniedzējs – persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, un pārapdrošinājuma ņēmējs.
- 1.6. Apelācija – Sūdzības iesniedzēja iespēja pārsūdzēt Sabiedrības atbildi uz viņa iesniegto Sūdzību.
- 1.7. Noteikumi – Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājiem izskatīšanas normatīvie noteikumi, kas apstiprināti 2019. gada 23. maijā.
- 1.8. Žurnāls – elektroniski izveidots reģistrs kurā tiek veikta sūdzību reģistrēšana.

### 2. Vispārīgie jautājumi:

- 2.1. Procedūra nosaka Sabiedrības saņemto sūdzību izskatīšanas, reģistrācijas un pārskatu par saņemtajām sūdzībām sagatavošanas kārtību. Procedūra ir saistoša visiem Sabiedrības darbiniekiem, kas iesaistīti apdrošināšanas starpniecības pakalpojumu sniegšanā.
- 2.2. Procedūra ir izstrādāta saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma prasībām, un tās mērķis ir:
  - 2.2.1. noteikt iekšējo kārtību, kādā tiek nodrošināta godīga un atklāta attieksme pret Sūdzības Iesniedzēju;
  - 2.2.2. noteikt iekšējo kārtību, kādā apdrošinājuma ņēmējiem tiek sniegta to pieprasīta informācija par apdrošināšanas darījumu, kas noslēgts starp apdrošinātāju un apdrošinājuma ņēmēju ar Sabiedrības starpniecību;
  - 2.2.3. novērst interešu konfliktu saistībā ar apdrošināšanas starpniecības pakalpojumu sniegšanu.
  - 2.2.4. sūdzību rezultātu nepārtraukts novērtējums un izskatīšanas efektivitāte.
- 2.3. Procedūra ir piemērojama visās tiesiskajās attiecībās starp Sabiedrību kā Apdrošināšanas brokeri un Sūdzības Iesniedzēju, vai tās pārstāvi gan apdrošināšanas līguma noslēgšanas procesā, gan tā darbības laikā, kā arī, izskatot jebkuru jautājumu, kas izriet no šīm tiesiskajām attiecībām.

### 3. Sūdzības iesniedzēja tiesības un pienākumi

- 3.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai:

- 3.1.1. gan mutiski, gan rakstveida personīgi vērstoties Sabiedrības birojā Ieriķu ielā 15 k. 3, Rīgā darba dienās plkst. 09:00-18:00;

- 3.1.2. rakstveidā sūtīt pa pastu Sabiedrībai "MAI Insurance Brokers, SIA", Ieriķu ielā 15 k. 3, Rīga, LV-1084;
  - 3.1.3. elektroniski – rakstot uz [denis.gudejevs@mai-cee.com](mailto:denis.gudejevs@mai-cee.com);
  - 3.1.4. piezvanot pa tālruni +37167298180
- 3.2. Sūdzības iesniedzējam vienlaikus ar Sūdzības iesniegšanu ir pienākums nodot Sabiedrībai, vai mutiskas sūdzības gadījumā Sabiedrības par sūdzību izskatīšanu atbildīgai personai, visu viņam zināmo informāciju un dokumentus, kas pamato Sūdzībā norādītās pretenzijas cēloņus, faktus un apstākļus.
  - 3.3. Sūdzības Iesniedzējam ir tiesības prasīt atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies Sabiedrības darbinieka tīšas, ļaunprātīgas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.
  - 3.4. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības pārsūdzēt Sabiedrības atbildi uz viņa iesniegto Sūdzību. Visi strīdi, kas rodas starp Sabiedrību un Sūdzības Iesniedzēju tiek risināti sarunu ceļā. Ja savstarpēja vienošanās netiek panākta, tad Sabiedrība sniedz Sūdzības Iesniedzējam pilnīgu un vispusīgu informāciju par strīdu izskatīšanas citiem veidiem likumā noteiktajā kārtībā.
  - 3.5. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.

#### 4. Sabiedrības tiesības un pienākumi

- 4.1. Sabiedrībai un Sabiedrības par sūdzību izskatīšanu atbildīgai personai ir pienākums pieņemt Sūdzības Iesniedzēja rakstveida un mutiski iesniegtās Sūdzības. Mutiski iesniegtu Sūdzību Sabiedrība var lūgt Sūdzības Iesniedzējam pašrocīgi noformēt rakstveida, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Sūdzības Iesniedzēju to parakstīt.
- 4.2. Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kurās ir norādīts Sūdzības Iesniedzēja vārds, uzvārds, viņu identificējoši dati (personas kods vai dzimšanas datums), viņa adrese un kontaktinformācija, Sūdzības adresāts, izteiktās pretenzijas, to apstiprinošo faktu un apstākļu izklāsts, konkrētais Sabiedrības darbinieks, par kura darbību pretenzijas tiek izteiktas, kuras ir parakstījis Sūdzības Iesniedzējs, un kurām ir pievienoti pretenzijas apstiprinošos faktus un apstākļus pamatojošie dokumenti vai likumā noteiktajā kārtībā apliecinātas to kopijas. Gadījumā ja Sūdzību iesniedz Sūdzības Iesniedzēja pārstāvis, tad ir jābūt derīgai pilnvarai, kura apliecina pārstāvja tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībā un saņemt Sabiedrības atbildes.
- 4.3. Sūdzības, kuras neatbilst šīs kārtības 4.2.punktā noteiktajām prasībām, Sabiedrība var neizskatīt. Anonīmas Sūdzības netiek izskatītas.
- 4.4. Sabiedrībai ir pienākums reģistrēt iesniegtās Sūdzības žurnālā un atbildes uz iesniegtajām Sūdzībām. Sabiedrība saņemtās Sūdzības reģistrē ne vēlāk kā nākamajā darbdiēnā pēc Sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes reģistrē atbildes nosūtīšanas dienā. Reģistrējot saņemtās Sūdzības un sniegtās atbildes žurnālā, Sabiedrība norāda šādu informāciju:
  - 4.4.1. informāciju par Sūdzības Iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;
  - 4.4.2. Sūdzības saņemšanas datumu;
  - 4.4.3. Sūdzības iemeslu;
  - 4.4.4. apdrošināšanas veidu;
  - 4.4.5. atbildes uz Sūdzību nosūtīšanas datumu;
  - 4.4.6. Sūdzības izskatīšanas rezultātu;
  - 4.4.7. valsti, kurā sniegti apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniecības pakalpojumi, par kuriem saņemta Sūdzība.
  - 4.4.8. Reģistrējot Sūdzību žurnālā ir obligāti jānorāda informācija kas minēta punktā 4.4.1. Pārējos datus var aizpildīt Sūdzību izskatīšanas procesā.
- 4.5. Sabiedrība nodrošina Sūdzības Iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības Iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību, atbilstoši Sabiedrības informācijas sistēmas aizsardzības procedūrā noteiktajām prasībām.
- 4.6.
- 4.7. Sabiedrība visās apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniecības pakalpojuma sniegšanas vietās to darba laikā un visās Sabiedrības mājas lapās internetā nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu vismaz šādu informāciju:

- 4.7.1. Sūdzībā norādāmo informāciju un apliecinājumu, ka Sūdzību izskatīšana ir bez maksas;
  - 4.7.2. Sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;
  - 4.7.3. Sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;
  - 4.7.4. informāciju par Sabiedrības uzraudzības iestādi un citām Sūdzību izskatīšanas iespējām.
- 4.8. Sabiedrība pēc Sūdzības Iesniedzēja pieprasījuma rakstveida vai elektroniski sniedz informāciju par Sūdzības izskatīšanas procesu.

## 5. Sūdzību izskatīšanas kārtība

- 5.1. Saņemtās Sūdzības Sabiedrība izskata, savas kompetences un tiesisko iespēju robežās pārbaudot tajās norādītos faktus un izteiktās pretenzijas, un pamatotu rakstveida atbildi, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu, Sūdzības Iesniedzējam sniedz ne vēlāk kā 20 dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas. Ja Sūdzības izskatīšanai ir objektīvi nepieciešams ilgāks laiks, Sabiedrība Sūdzību var izskatīt un atbildi Sūdzības Iesniedzējam sniegt ne vēlāk kā četrus mēnešus laikā no Sūdzības saņemšanas dienas, rakstveida informējot Sūdzības Iesniedzēju par termiņa pagarināšanu, norādot termiņa beigū datumu un pamatojumu termiņa pagarināšanai.
- 5.2. Sabiedrība atbildē uz Sūdzību norāda, vai tā piekrīt, vai nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām un norādītajiem faktiem, un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu, pamatojot atbildē pausto attieksmi ar konkrētiem faktiem un argumentiem.
- 5.3. Sabiedrība atbildē uz Sūdzību norāda atbildes pārsūdzēšanas kārtību un termiņu kā arī informē Sūdzības Iesniedzēju par citām Sūdzības izskatīšanas iespējām, ja sniegtā atbilde uz Sūdzību pilnībā neapmierina Sūdzībā norādītās prasības.
- 5.4. Ja Sabiedrība 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 Sabiedrības darbinieka rīcību, par kuru izteiktas pretenzijas.
- 5.5. Ja Sabiedrība nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda faktus, apstākļus un dokumentus, kas ļauj nepiekrīt Sūdzības Iesniedzēja izteiktajām pretenzijām.
- 5.6. Ja Sabiedrība konstatē, ka Sūdzībā izteiktās pretenzijas neattiecas uz Sabiedrības darbību, vai Sūdzībā izteiktās pretenzijas ir izteiktas par tādas personas darbību, kas nav Sabiedrības darbinieks, Sabiedrība par to rakstveida informē Sūdzības Iesniedzēju.
- 5.7. Ja Sabiedrība saņem Sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga izskatīt to, Sabiedrība 7 dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Sūdzības Iesniedzēju.
- 5.8. Saņemtās Sūdzības izskatīšanu veic un atbildi Sūdzības Iesniedzējam sniedz Sabiedrības par sūdzību izskatīšanu atbildīga persona. Sabiedrības darbinieks, par kura darbību ir iesniegta Sūdzība, nepiedalās Sūdzības izskatīšanā un atbildes sagatavošanā, bet pēc Sūdzības izskatītāja pieprasījuma sniedz paskaidrojumus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un pretenzijām. Ja Sūdzība ir iesniegta par Sabiedrības par sūdzību izskatīšanu atbildīgas personas darbību, Sabiedrības valde šīs Sūdzības izskatīšanai pilnvaro citu Sabiedrības valdes locekli vai darbinieku, novēršot interešu konflikta iespējamību Sūdzības izskatīšanā.
- 5.9. Sabiedrība atbildi uz saņemto Sūdzību sniedz latviešu valodā vai citā valodā, par kādu Sabiedrība ir vienojusies ar Sūdzības Iesniedzēju.
- 5.10. Maksa par sūdzības izskatīšanu netiek iekasēta.
- 5.11. Sabiedrības uzraudzības iestāde ir Finanšu un Kapitāla Tirgus Komisija, kas atrodas pēc adreses: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, e-pasts: [fktk@fktk.lv](mailto:fktk@fktk.lv), mājas lapa: [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv).
- 5.12. Sūdzības Iesniedzējs var iesniegt Sūdzību arī Latvijas Profesionālo Apdrošināšanas Brokeru Asociācijas Ombudam, Čiekurkalna 1.līnija 33, Rīga, LV-1026, pa pastu vai uz elektroniskā pasta adresi [ombud@aa.lv](mailto:ombud@aa.lv), vai arī Sabiedrības uzraudzības iestādei, Finanšu un Kapitāla Tirgus Komisijai, kas atrodas pēc adreses: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, e-pasts: [fktk@fktk.lv](mailto:fktk@fktk.lv), mājas lapa: [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv).

## 6. Sūdzību izskatīšanas kontrole

- 6.1. Sūdzības izskatīšanai pilnvarotais Sabiedrības atbildīgais darbinieks kuram ir pietiekamas prasmes, zināšanas un pieredze lai veiktu šo funkciju, vienu reizi pārskata gadā sagatavo un iesniedz Sabiedrības izpildinstitūcijai ziņojumu par saņemtajām Sūdzībām, uz saņemtajām Sūdzībām sniegtajām atbildēm, Sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību šai kārtībai, Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, ietverot ziņojumā arī informāciju par saņemto Sūdzību analīzi un vērtējumu par Sūdzību cēloņiem.
- 6.2. Sabiedrības vadības pienākums ir nodrošināt iespēju visiem darbiniekiem iepazīties ar šo procedūru un uz kā pamata tiek sagatavoti nepieciešamie dokumenti.
- 6.3. Sabiedrības izpildinstitūcija pēc šīs kārtības 6.1.punktā norādītā ziņojuma izskatīšanas izvērtē saņemto Sūdzību cēloņus un veic pasākumus konstatēto Sūdzību cēloņu novēršanai.
- 6.4. Sabiedrība nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām Sūdzībām dokumentēšanu un uzglabāšanu, lai pēc pieprasījuma varētu to iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.