

SIA „PNB APDROŠINĀŠANAS BROKERIS” KLIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS PROCEDŪRA

1. Mērķis

1.1. Šīs procedūras mērķis ir:

1. nodrošināt Sabiedrības Klientu sūdzību par neatbilstošu pakalpojumu, tajā skaitā par Sabiedrības profesionālas darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ Klientiem nodarītajiem zaudējumiem, ātru, vienlīdzīgu, godīgu un efektīvu izskatīšanu un atbildes sniegšanas kārtību;
2. ievērot Latvijas Republikas likumdošanu, Latvijas normatīvos dokumentus;
3. nodrošināt Latvijas Republikas Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likuma 29.panta 1.daļas prasību attiecībā uz efektīvas klientu sūdzību izskatīšanas procedūras nodrošināšanu izpildi, kā arī patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo tiesību aktu prasību attiecībā uz sūdzību par neatbilstošu pakalpojumu pieteikšanu un izskatīšanu izpildi Sabiedrības darbībā.

2. Lietotie termini

Sūdzības iesniedzējs (turpmāk arī - Klients) - persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas līgumu vai kura ir iesaistīta apdrošināšanas līguma izpildē kā apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai labuma guvējs.

Sabiedrība – sabiedrība ar ierobežotu atbildību „PNB Apdrošināšanas Brokeris”.

Sūdzība – Klienta, vai trešās personas mutiski vai rakstiski iesniegta pretenzija par Sabiedrības darbinieka sniegto profesionālo pakalpojumu kvalitāti, atbilstību tiesību aktiem, Sabiedrības darbinieka attieksmi un izturēšanos pret Klientu, Sabiedrības darbinieka pieļautu ļaunprātību, rupju neuzmanību vai vieglu neuzmanību, neatkarīgi, vai tā rezultātā Klientam ir radušies zaudējumi, vai nav.

3. Sūdzības iesniedzēja tiesības un pienākumi

3.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai rakstveidā ar pasta starpniecību, nosūtot Sabiedrībai uz adresi: Ernesta Birznieka-Upīša iela 21, Rīga, LV-1011, vai ar elektroniskā pasta starpniecību, nosūtot Sabiedrībai uz e-pasta adresi: info@pnbbrokeris.eu, gan arī mutiski Sabiedrības atbildīgajai personai (Apdrošināšanas brokerim).

3.2. Sūdzības iesniedzējam vienlaikus ar Sūdzības iesniegšanu ir pienākums nodot Sabiedrībai, vai mutiskas sūdzības gadījumā Sabiedrības atbildīgajai 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:

3.4.1 ja Klients nav apmierināts ar saņemto atbildi uz viņa iesniegto Sūdzību, tad Klientam ir tiesības iesniegt Sūdzību Finanšu un kapitāla tirgus komisijai, kas ir Sabiedrības darbības uzraudzības iestāde (adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050);

3.4.2. strīda, domstarpības vai prasības, kas izriet no Sūdzības, izšķiršanai Klients var vērsties Latvijas Republikas tiesā .

4. Sabiedrības tiesības un pienākumi

4.1. Sabiedrībai un Sabiedrības atbildīgajai personai ir pienākums pieņemt Klientu rakstveidā un mutiski iesniegtās Sūdzības. Mutiski iesniegtu Sūdzību Sabiedrība var lūgt Klientam pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Klientu to parakstīt.

4.2. Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kurās ir norādīts Sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds, viņu identificējoši dati (personas kods, pases dati u.tml.), viņa adrese, 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.

4.3. Sūdzības, kuras neatbilst šīs kārtības 2.2.punktā noteiktajām pazīmēm, vai kuru oriģināls nav iesniegts, Sabiedrība var neizskatīt.

4.4. Sabiedrībai ir pienākums reģistrēt iesniegtās Sūdzības un atbildes uz iesniegtajām Sūdzībām. Sabiedrība saņemtās Sūdzības reģistrē ne vēlāk kā nākamajā darbdienā pēc Sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes reģistrē atbildes nosūtīšanas dienā. Reģistrējot saņemtās Sūdzības un sniegtās atbildes, Sabiedrība norāda šādu informāciju:

4.4.1. informāciju par Sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu, personas kodu, pasta adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese (ja Sūdzības iesniedzējam tāda ir); juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru, pasta adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese (ja Sūdzības iesniedzējam tāda ir) pārstāvja amats, vārds, uzvārds) 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.

4.5. Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību, atbilstoši Sabiedrības informācijas sistēmas aizsardzības procedūrā noteiktajām prasībām.

4.6. Sabiedrība visās apdrošināšanas un starpniecības pakalpojuma sniegšanas vietās to darba laikā un mājas lapā internetā www.pnbbanka.eu nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu vismaz šādu informāciju:

4.6.1. Sūdzībā norādāmo informāciju un apliecinājumu, ka Sūdzību izskatīšana ir bez maksas;

4.6.2. Sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;

4.6.3. Sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;

4.6.4. informāciju par Sabiedrības uzraudzības iestādi un citām Sūdzību izskatīšanas iespējām.

4.7. Sabiedrība pēc Sūdzības iesniedzēja pieprasījuma rakstveidā 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 1 (viena) mēneša 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 4 (četrus) mēnešu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas, rakstveidā informējot Sūdzības iesniedzēju par termiņa pagarināšanu, norādot termiņa beigu 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 rakstveidā informē Sūdzības iesniedzēju.

5.7. Ja Sabiedrība saņem Sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga izskatīt to, Sabiedrība, nekavējoties, bet ne vēlāk kā 5 (piecu) darbdienu 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 valdes loceklis. 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 valdes locekļa darbību, Sabiedrības valde šīs sūdzības izskata kopā ar Sabiedrības atbildīgo personu (Apdrošināšanas brokeris), 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.

6. Sūdzību izskatīšanas kontrole

6.1. Sūdzības izskatīšanai pilnvarotais Sabiedrības valdes loceklis 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 izpildinstitūcija pēc šīs kārtības 6.1.punktā norādītā ziņojuma izskatīšanas izvērtē saņemto Sūdzību cēloņus un veic pasākumus konstatēto Sūdzību cēloņu novēršanai.

6.3. Sabiedrība nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām Sūdzībām dokumentēšanu un uzglabāšanu, lai pēc pieprasījuma varētu to iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.