

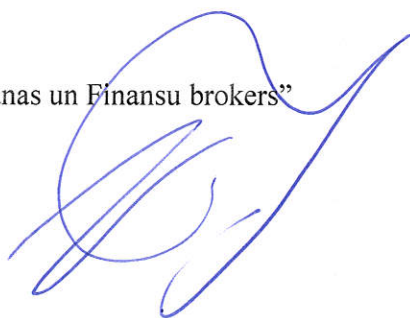
Klientu sūdzību izskatīšanas procedūra

Šī procedūra nosaka SIA "Apdrošināšanas un Finansu brokers", turpmāk tekstā Brokers, sūdzības iesniegšanas, izskatīšanas un atbildes sniegšanas kārtību Klientam, analīzes veikšanas un informācijas par saņemtajām sūdzībām apmaiņas kārtību un prasības saņemto sūdzību un sniegto atbildi reģistra kārtīšanai.

1. Sūdzība – rakstisks paziņojums par neapmierinātību ar Brokera sniegto pakalpojumu. Par sūdzību šīs procedūras izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un adrese un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un juridiskā adrese.
2. Klientam ir rakstiski jāvēršas pie Brokera, izklāstot sūdzības pamatojumu, apstākļus, pievienojot dokumentu kopijas, kas pierāda sūdzības pamatotību un likumību.
Sūdzībai jābūt Klienta vai viņa pilnvarotas personas parakstītai, ar norādītu vārdu, uzvārdu, ieņemamo amatu. Sūdzībā jānorāda precīza pasta adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese, lai nepieciešamības gadījumā varētu operatīvi sazināties ar Klientu.
3. Sūdzības saņemšanas brīdī Brokers tās reģistrē noteiktā kārtībā, Brokera ienākošo dokumentu reģistrā.
4. Sūdzības var iesniegt rakstiskā veidā:
 - Brokera birojā Rīgā, Tukuma ielā 6;
 - sūtot pa pastu: SIA "Apdrošināšanas un Finansu brokers", Tukuma iela 6, Rīga, LV-1002;
 - elektroniski uz e-pastu info@financebroker.lv
5. Sūdzību izskatīšana Klientam ir bez maksas.
6. Saņemtās sūdzības Brokers izskata, pārbaudot tajās norādītos faktus un izteiktās pretenzijas, un pamatotu rakstveida atbildi Klientam sniedz ne vēlāk kā viena mēneša laikā no sūdzības saņemšanas dienas.
Ja sūdzības izskatīšanai ir objektīvi nepieciešams ilgāks laiks, Brokers sūdzību var izskatīt un atbildi Klientam sniegt ne vēlāk kā 4 (četrus) mēnešu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, rakstveidā informējot Klientu par termiņa pagarināšanu, norādot termiņa beigu datumu un pamatojumu termiņa pagarināšanai.
7. Saņemtās sūdzības izskatīšanu veic un atbildi sūdzības iesniedzējam sniedz Brokera pilnvarots valdes loceklis.
Brokera 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 sūdzību izskatīšanai Brokera pilnvarotā valdes locekļa darbību, Brokera valde šīs sūdzības izskatīšanai pilnvaro citu Brokera valdes locekli, novēršot interešu konflikta iespējamību sūdzības izskatīšanā.
8. Brokers pēc Klienta rakstiska pieprasījuma sniedz informāciju (rakstveidā vai elektroniski) par sūdzības izskatīšanas procesu 5 (piecu) darba dienu laikā.

9. Pēc sūdzības izskatīšanas un lēmuma pieņemšanas, Brokers nosūta Klientam rakstisku atbildi un norādīto pasta adresi vai e-pastu, ja Klients ir akceptējis šādu atbildes saņemšanas veidu. Klientam nosūtītā atbilde tiek reģistrēta noteiktā kārtībā, Brokera izejošo dokumentu reģistrā.
10. Ja Brokers saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga izskatīt to, Brokers 5 (piecu) darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to sūdzības iesniedzēju.
11. Klientam, kurš uz sūdzību saņēmis noraidošu atbildi, neapmierinošu atbildi, vai nav saņēmis atbildi no Brokera noteiktajā laikā, ir tiesības vērsties Brokera uzraudzības iestādē:
Finanšu un kapitāla tirgus komisija
Kungu iela 1, Rīga, LV-1050
Tālrunis: 6 7774800
Fakss: 6 7225755
E-pasts: fktk@fktk.lv
12. Iesniegtās sūdzības un ar tiem saistītie dokumenti tiek glabāti 2 (divus) gadus, ja likumdošanas aktos nav noteikt cits termiņš.
13. Pēc sūdzību izskatīšanas, ja tā bijusi pamatota, Brokers izvērtē cēloņus, iemeslus un apstākļus, un veic visus nepieciešamos pasākumus, lai tos novērstu savā turpmākajā profesionālajā darbībā.
14. Brokera par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona 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.
Minēto ziņojumu iesniedz apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieka izpildinstitūcijai.

SIA "Apdrošināšanas un Finansu brokers"
Valdes loceklis
Vidis Šons



Rīgā, 05.12.2015.