

Sūdzību izskatīšanas kārtība

I. Vispārīgie noteikumi

1. Šī SIA “AgroBroker” (turpmāk – **Sabiedrība**) sūdzību izskatīšanas kārtība (turpmāk – **Kārtība**) nosaka sūdzību iesniegšanas, reģistrēšanas, izskatīšanas un atbildes uz sūdzībām sniegšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Sabiedrība analizē sūdzībās norādīto informāciju, kā arī veic citus pasākumus, kas saistīti ar sūdzībām.
2. Kārtībā lietotie termini:
 - 2.1. sūdzība – paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieka sniegto apdrošināšanas vai pārapirošināšanas starpniecības pakalpojumu. Par sūdzību šīs kārtības izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un adrese un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un juridiskā adrese;
 - 2.2. sūdzības iesniedzējs – persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapirošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, pārapirošinājuma ņēmējs, kā arī iepriekš minēto personu pilnvarotais pārstāvis.

II. Sūdzības noformēšana un iesniegšana

3. Sūdzību noformē rakstveidā. Sūdzībā norāda:
 - 3.1. sūdzības iesniedzēja vārdu, uzvārdu un kontaktinformāciju (adresi, tālruņa numuru), ja sūdzības iesniedzējs ir fiziska persona;
 - 3.2. nosaukumu, reģistrācijas numuru un kontaktinformāciju (juridisko adresi, tālruņa numuru), ja sūdzības iesniedzējs ir juridiska persona.
4. Sūdzības iesniedzējs iesniedz sūdzību Sabiedrībai elektroniski pa e-pastu: birojs@agrobroker.lv vai pa pastu, adresējot to SIA “AgroBroker”, Puķu iela 8 – 7, Rīga, LV-1048.
5. Sūdzību paraksta sūdzības iesniedzējs vai tā pilnvarota persona. Gadījumā, ja sūdzību paraksta sūdzības iesniedzēja pilnvarota persona, sūdzībai pievieno pilnvarojumu apliecināša dokumenta oriģinālu vai normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā apliecinātu kopiju.
6. Sūdzību, kas nosūtāma Sabiedrībai elektroniski uz Kārtības 4.punktā norādīto elektroniskā pasta adresi, paraksta ar drošu elektronisko parakstu atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, kas reglamentē elektroniskos dokumentus un to apriti.
7. Sabiedrība izskata tikai tādas sūdzības, kas ir salasāmas un kas atbilst Kārtības 3., 4., 5. un 6.punktā norādītajam.
8. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.

III. Sūdzības un atbildes uz sūdzību reģistrēšana

9. Saņemto sūdzību ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc tās saņemšanas Sabiedrība reģistrē atsevišķā sūdzību reģistrācijas žurnālā (turpmāk – **Žurnāls**).
10. Sūdzībai piešķir reģistrācijas numuru, ko veido indekss “S”, kam seko sūdzības saņemšanas gads un sūdzības kārtas numurs, kurus atdala ar slīpsvītru (turpmāk – **Reģistrācijas numurs**). Ja saņemta atkārtota sūdzība par jautājumu, par kuru Sabiedrība jau vienreiz sūdzību ir izskatījusi un sniegusi atbildi, tai piešķir Reģistrācijas numuru, to papildinot ar atzīmi “Atkārtoti”.
11. Reģistrācijas numuru ieraksta Žurnālā un uzraksta uz saņemtās sūdzības labās puses apakšējā stūrī.
12. Žurnālā norāda šādu informāciju:
 - 12.1. sūdzības Reģistrācijas numurs;
 - 12.2. informācija par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārds un uzvārds; juridiskai personai – nosaukums un reģistrācijas numurs);
 - 12.3. sūdzības iesniedzēja kontaktinformācija;
 - 12.4. sūdzības saņemšanas datums;
 - 12.5. sūdzības iemesls;
 - 12.6. apdrošināšanas veids;
 - 12.7. valsts, kurā sniegti apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniecības pakalpojumi, par kuriem saņemta sūdzība;
 - 12.8. atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datums;
 - 12.9. sūdzības izskatīšanas rezultāts.
13. Kārtības 12.8. un 12.9.apakšpunktā norādītās ziņas reģistrē Žurnālā dienā, kurā sagatavota atbilde uz sūdzību.

IV. Sūdzības izskatīšana un atbildes sniegšana

14. Sūdzību izskata, sūdzībā norādītos faktus, ar sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju pārbauda un pamatotu rakstveida atbildi uz sūdzību sagatavo Sabiedrības valde vai tās pilnvarota persona. Sabiedrības darbinieks, par kura darbību ir iesniegta sūdzība, nepiedalās sūdzības izskatīšanā un atbildes sagatavošanā.
15. Saņemot sūdzības iesniedzēja rakstveida pieprasījumu, kas noformēts atbilstoši Kārtības 3., 4., 5. un 6.punktā norādītajam, Sabiedrība sniedz sūdzības iesniedzējam informāciju (rakstveidā vai elektroniski) par sūdzības izskatīšanas procesu.
16. Sabiedrība sūdzību izskata un atbildi sagatavo mēneša laikā no sūdzības iesniegšanas dienas. Sabiedrība pieprasa papildu informāciju un veic papildu pārbaudi, ja tas nepieciešams atbildes uz sūdzību sagatavošanai.
17. Ja objektīvu iemeslu dēļ viena mēneša termiņu nav iespējams ievērot, Sabiedrība var pagarināt sūdzības izskatīšanas termiņu uz laiku, kas nav ilgāks par četriem

mēnešiem no sūdzības iesniegšanas dienas. Sabiedrība nosūta sūdzības iesniedzējam rakstveida paziņojumu par termiņa pagarināšanu, norādot termiņa beigu datumu.

18. Sabiedrība atbildi uz sūdzību rakstveidā nosūta sūdzības iesniedzējam uz sūdzībā norādīto adresi. Sabiedrība atbildi sniedz latviešu valodā, ja Sabiedrība un sūdzības iesniedzējs rakstveidā nevienojas citādi.
19. Sūdzību par Sabiedrības sniegto atbildi var iesniegt Sabiedrības uzraugošajā iestādē – Finanšu un kapitāla tirgus komisijā, Kungu ielā 1, Rīgā, LV-1050.
20. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības vērsties tiesā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

V. Citi noteikumi

21. Informācija par sūdzības iesniedzēju, sūdzību un tajā norādītajiem apstākļiem nav izpaužama personām, kas nepiedalās sūdzības reģistrēšanā, sūdzības izskatīšanā un atbildes sagatavošanā. Sabiedrība, saņemot, reģistrējot, izskatot sūdzību un atbildot uz to, nodrošina, ka tiek ievēroti normatīvie akti, kas reglamentē personu datu aizsardzību.
22. Sabiedrības valde ir atbildīga par sūdzību izskatīšanu un nodrošina sūdzību izskatīšanu atbilstoši šai Kārtībai un normatīvajiem aktiem, kā arī pastāvīgi kontrolē un nepieciešamības gadījumā pilnveido sūdzību izskatīšanas procedūru. Sabiedrības valde veic nepieciešamos pasākumus, lai novērstu sūdzību cēloņus.
23. Sabiedrības valde vai tās pilnvarota persona 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. Sabiedrības valde vismaz vienu reizi gadā pēc šajā punktā norādītā ziņojuma izskatīšanas veic pasākumus konstatēto sūdzību cēloņu novēršanai.
24. Ja Sabiedrība saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga izskatīt to, Sabiedrība piecu darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to sūdzības iesniedzēju.
25. Sūdzības, ar tām saistītie dokumenti un uz tām sniegtās atbildes Sabiedrība glabā divus gadus, ja normatīvie akti neparedz garāku termiņu. Nepieciešamības gadījumā glabāšanas termiņu Sabiedrība var pagarināt. Pēc termiņa beigām Sabiedrība ar šajā punktā minētajiem dokumentiem rīkojas normatīvajos aktos, kas reglamentē dokumentu arhivēšanu, noteiktajā kārtībā. Ja normatīvie akti neparedz ierobežojumus, pēc termiņa beigām Sabiedrība šajā punktā minētos dokumentus iznīcina.
26. Sabiedrība visās pakalpojuma sniegšanas vietās Sabiedrības darba laikā un visās Sabiedrības mājas lapās internetā nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu šādu informāciju:
 - 26.1. sūdzībā norādāmo informāciju un apliecinājumu, ka sūdzību izskatīšana ir bez maksas;
 - 26.2. sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;

- 26.3. sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;
- 26.4. informāciju par Sabiedrības uzraudzības iestādi un citām sūdzību izskatīšanas iespējām.

Rīgā 2016.gada 14 .martā.

SIA “AgroBroker”
valdes priekšsēdētājs
R. Narme