
Diāna Šafira

Baiba Jauntēva

Saskaņā ar 2023.gada 10.augusta
rīkojumu nr. Nr. R23-08/10-3

PROCEDŪRA,
kādā Inchcape Insurance Services SIA
izskata
klientu sūdzības
Rīgā, 2023.gada 10.augustā

1. **Šis Procedūras**, kādā Inchcape Insurance Services SIA izskata klientu sūdzības, turpmāk tekstā – Procedūra, **mērķis ir:**

- 1.1.** noteikt ar Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem saistīto saņemto sūdzību izskatīšanas, analīzes veikšanas un informācijas par saņemtajām sūdzībām apmaiņas kārtību un prasības saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistra kārtīšanai;
- 1.2.** nodrošināt efektīvu Sūdzības iesniedzēju Sūdzību izskatīšanas procedūru, kura ietver Sūdzību izskatīšanas kārtību, sūdzībās norādīto faktu pārbaudi un iespējamā interešu konflikta novēršanu.

2. Termini:

Atbildīgais darbinieks – Sabiedrības valdes iecelta persona, kas Sabiedrības vadības līmenī ir atbildīga par Sūdzības izskatīšanas procesu un kura nodrošina Sūdzībā norādīto faktu pārbaudes, Sūdzības izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un ziņošanas atbilstību Procedūrai. Atbildīgais darbinieks ir norādīts Procedūras 4.4.punktā;

Sūdzība/Iesniegums - paziņojums par neapmierinātību ar Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka veikto apdrošināšanas vai pārapirošināšanas izplatīšanu. Par sūdzību šo noteikumu 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.

Sūdzības iesniedzējs/Klients – persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapirošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar apdrošināšanas līgumu, un pārapirošinājuma ņēmējs.

Sabiedrība – Inchcape Insurance Services SIA

Darbinieks - Sabiedrības apdrošināšanas vai pārapirošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīts darbinieks vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbinieks, par kura darbībām apdrošināšanas vai pārapirošināšanas izplatīšanā ir iesniegta Sūdzība.

3. Vispārējie noteikumi

3.1. Ar Procedūras saturu Sabiedrība iepazīstina Sūdzību izskatīšanā iesaistītās personas un Procedūra ir pieejama visiem apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem Sabiedrības

darbiniekiem.

- 3.2.** Procedūru, kā arī visus grozījumus tajā, apstiprina Sabiedrības valde.
- 3.3.** Sabiedrība visās apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas vietās to darba laikā un visās tīmekļvietnēs, ja tādas ir vairākas, nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu šādu informāciju, ka :
- 3.3.1.** Sūdzībā jānorāda visas Procedūras 4.5.punktā norādītās ziņas;
- 3.3.2.** Sūdzību izskatīšana ir bez maksas;
- 3.3.3.** Sūdzība adresējama Procedūras 4.4.punktā norādītajai personai;
- 3.3.4.** Sūdzību var iesniegt Procedūras 4.2.punktā norādītajos veidos;
- 3.3.5.** Sūdzību izskatīs Procedūras 4.4.punktā vai 5.15.punktā norādītā persona;
- 3.3.6.** Sūdzības izskatīšanā saskaņā ar Procedūras 5.15.punktu netiks iesaistīta persona, par kuras darbību iesniegta Sūdzība;
- 3.3.7.** atbilde uz Sūdzību tiks sniegta Procedūras 5.8.punktā norādītajā termiņā;
- 3.3.8.** Sabiedrības uzraudzības iestāde ir Latvijas Banka, drese: Krišjāņa Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv, interneta mājas lapa: www.bank.lv;
- 3.3.9.** Sūdzības iesniedzējs var iesniegt Sūdzību arī Procedūras 4.7.punktā norādītajām institūcijām.
- 3.4.** Sabiedrība izskata sūdzības par savu Darbinieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.
- 3.5.** Ja tiek konstatēts, ka iesniegtā Sūdzība nav adresēta vai pēc būtības nav attiecināma uz Sabiedrību, tad Sabiedrība ne vēlāk kā septiņu dienu laikā pārsūta apdrošināšanas vai pārapirošināšanas brokerim vai citas dalībvalsts apdrošināšanas vai pārapirošināšanas brokera filiālei Latvijas Republikā, uz kuru tā attiecināma, un rakstveidā informē Sūdzības iesniedzēju par saņemtas sūdzības pārsūtīšanu.

4. Sūdzības iesniegšanas kārtība

- 4.1.** Ikvienam Klientam ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai.
- 4.2.** Sūdzības iesniedzējs var iesniegt Sūdzību Sabiedrībai kādā no zemāk norādītajiem veidiem. Atbilde uz Sūdzību tiek sniegta rakstiski – e-pastā vai pa pastu.

Iesniegšanas veids	Atbildes sniegšanas veids
Personiski ierodoties Sabiedrības birojā Skanstes iela 4a, Rīga (uz vietas tiek noformēta rakstiski)	E-pastā vai pa pastu (pēc Sūdzības iesniedzēja izvēles)
Rakstiski pa e-pastu uz apdrosinasana@inchcape.lv . Sūdzībai jābūt parakstītai ar drošu e-parakstu	E-pastā vai pa pastu (pēc Sūdzības iesniedzēja izvēles)
Rakstiski pa pastu uz Sabiedrības adresi: Skanstes iela 4a, Rīga	E-pastā vai pa pastu (pēc Sūdzības iesniedzēja izvēles)

- 4.3.** Mutiski iesniegtu Sūdzību Atbildīgais darbinieks var lūgt Sūdzības iesniedzēju pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pats un lūgt Sūdzības iesniedzēju to parakstīt.
- 4.4.** Par Sūdzības izskatīšanu Atbildīgais darbinieks ir **Irina Kudrjavceva**. Visas Sabiedrībai iesniedzamās Sūdzības ir adresējamas Atbildīgajam darbiniekam.
- 4.5.** Sūdzībā jānorāda vismaz visas šādas ziņas:
- 4.5.1.** fiziskai personai - vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai - nosaukums un reģistrācijas numurs;
- 4.5.2.** konkrētu Darbinieku, par kura veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārapirošināšanas izplatīšanā iesniegta Sūdzība;
- 4.5.3.** pamatojumu neapmierinātībai ar konkrētā Darbinieka veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārapirošināšanas izplatīšanā, norādot pēc iespējas detalizētu faktisko apstākļu izklāstu, motivējot neapmierinātības iemeslus un pievienojot Sūdzībai neapmierinātības iemeslus pamatojošus

dokumentus;

- 4.5.4.** ja Sūdzība noformēta rakstveidā, sūdzības iesniedzēja – fiziskās personas - personiskais paraksts vai drošs e-paraksts, bet juridiskās personas gadījumā – tās pārstāvja personiskais paraksts, vārds, uzvārds un amats vai drošs e-paraksts, ja Sūdzību paraksta pilnvarotā persona, Sūdzībai jāpievieno pilnvaras oriģināls;
 - 4.5.5.** vēlamā atbildes sniegšanas veidu: pa pastu vai e-pastu;
 - 4.5.6.** Sūdzības iesniegšanas datums un vieta.
- 4.6.** Sūdzības iesniedzējam ir tiesības Sūdzībā prasīt Sabiedrībai atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies Darbinieka tīšas, ļaunprātīgas prettiesiskas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.
- 4.7.** Par Sūdzības iesniedzēja strīdu ar Sabiedrību Sūdzību var iesniegt arī Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas izveidotai institūcijai (ombudam), informācija par kuru ir publicēta www.brokers.lv, vai Sabiedrības uzraudzības iestādei Latvijas Banka, adrese: Krišjāņa Valdemāra ielā 2A, Rīga, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv, interneta mājas lapa: www.bank.lv.

5. Sūdzību izskatīšanas kārtība

- 5.1.** Sabiedrībai un Atbildīgajam darbiniekam ir pienākums pieņemt jebkuru šī dokumenta prasībām atbilstoši noformētu Sūdzību.
- 5.2.** Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kas ir noformētas atbilstoši Procedūras prasībām. Par Sūdzību netiek uzskatīts un netiek izskatīts 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.
- 5.3.** Sabiedrībai un Atbildīgajam darbiniekam ir tiesības lūgt Sūdzības iesniedzējam iesniegt papildus informāciju par Sūdzībā norādītajiem apstākļiem, ja tas nepieciešams Sūdzībā norādīto apstākļu noskaidrošanai.
- 5.4.** Sabiedrība pēc Sūdzības iesniedzēja pieprasījuma rakstveidā sniedz informāciju par Sūdzības izskatīšanas procesu. Atkarībā no tā, kā Sūdzības iesniedzējs iesniedzis pieprasījumu, vai kā Sūdzības iesniedzējs pieprasījumā lūdzis sniegt informāciju – informācija tiek sniegta papīra formātā vai elektroniski.
- 5.5.** Ja sūdzību par savu darbību saņem Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrēts apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks, tas saņemto sūdzību septiņu dienu laikā pārsūta Sabiedrībai.
- 5.6.** Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību saskaņā ar Vispārīgo datu regulu un Sabiedrības informācijas sistēmas aizsardzības procedūru.
- 5.7.** Atbildīgajam darbiniekam savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar Sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju. Ar Sūdzību saistīto pierādījumu un informācijas pārbaudes ietvaros Atbildīgais darbinieks veic vismaz šādas darbības:
 - 5.7.1.** pieprasa paskaidrojumus no Darbinieka un pārbauda tajos norādīto informāciju;
 - 5.7.2.** ja nepieciešams, pārbauda Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka (ja sūdzība iesniegta par papildpakalpojuma starpnieku) rīcībā esošo informāciju (dokumenti, elektroniski saglabātā informācija, e-pasta sarakste no Sabiedrības e-pasta u.tml.);
 - 5.7.3.** ja nepieciešams, elektroniski iegūst papildus ziņas no publiskiem reģistriem un citiem publiskiem informācijas avotiem;
 - 5.7.4.** ja nepieciešams, pieprasa paskaidrojumus vai papildus informāciju no citiem Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka (ja sūdzība iesniegta par papildpakalpojuma starpnieku) darbiniekiem;

- 5.7.5.** ja nepieciešams, lūdz sniegt papildus informāciju citām personām, kas nav Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbinieki.
- 5.8.** Atbildīgais darbinieks Sūdzību izskata un atbildi uz Sūdzību sniedz 20 dienu laikā no Sūdzības iesniegšanas dienas, bet, ja objektīvu iemeslu dēļ tas nav iespējams, sniedz pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta.
- 5.9.** Atbildīgais darbinieks sniedz Sūdzības iesniedzējam pamatotu, uz Sūdzībā norādīto un Sūdzības izskatīšanas procesā iegūto pierādījumu un informācijas vispusīgu un objektīvu vērtējumu balstītu atbildi uz saņemto Sūdzību, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu. Atbildē Atbildīgais darbinieks informē Sūdzības iesniedzēju arī par citām Sūdzības izskatīšanas iespējām, ja uz Sūdzību sniegtā atbilde pilnībā neapmierina tās iesniedzēja Sūdzībā norādītās prasības.
- 5.10.** Atbildi uz saņemto Sūdzību sniedz latviešu valodā. Ja Sūdzības iesniedzējs Sūdzību iesniedzis citā valodā, Sabiedrība, ja tas nerada papildu administratīvos izdevumus, var sniegt atbildi valodā, kādā pie tā vērsies Sūdzības iesniedzējs.
- 5.11.** Atbildē uz Sūdzību norāda, vai Sabiedrība piekrīt, vai nepiekrīt izteiktajām pretenzijām un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu.
- 5.12.** 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.
- 5.13.** Ja Sabiedrība nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda faktus, apstākļus un dokumentus, kas rada pamatu noraidīt Sūdzības iesniedzēja izteiktās pretenzijas.
- 5.14.** Ja Sabiedrība konstatē, ka Sūdzībā izteiktās pretenzijas neattiecas uz Sabiedrības darbību, vai Sūdzībā izteiktās pretenzijas ir izteiktas par tādas personas darbību, kas nav Darbinieks, Sabiedrība par to rakstveidā informē Sūdzības iesniedzēju.
- 5.15.** Ja Sūdzība iesniegta par Darbinieku, kas pats ir Atbildīgais darbinieks, visus šajā dokumentā noteiktos Atbildīgā darbinieka pienākumus attiecībā uz šādu Sūdzību veic cita Sabiedrības valdes konkrētās Sūdzības izskatīšanai iecelta persona. Ja Sūdzība iesniegta par kādu Sabiedrības valdes locekli, šis valdes loceklis nepiedalās nekādu lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar Sūdzības izskatīšanu.
- 5.16.** Gadījumā, ja Sūdzības iesniedzējs nepiekrīt Sabiedrības sniegtajai atbildei Sūdzībā aprakstītās situācijas risinājumam, Sūdzības iesniedzējs var atkārtoti vērsties ar sūdzību pie Sabiedrības.
- 5.17.** Sūdzības vai neapmierinātības gadījumā ar Sūdzības izskatīšanas kārtību vai rezultātu, jebkuram Klientam ir iespējams vērsties ar sūdzību gan Latvijas Bankā, gan Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

6. Sūdzību reģistrs

- 6.1.** Atbildīgais darbinieks reģistrē sūdzību tajā pašā dienā, kad saņemta Sūdzība, bet ne vēlāk kā nākošajā darba dienā, tam paredzētajā Sabiedrības dokumentu uzskaites sistēmā, norādot sekojošu informāciju:
- 6.1.1.** iesniegšanas datumu un laiku;
 - 6.1.2.** Informāciju par sūdzības iesniedzēju:
 - Juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs;
 - Fiziskām personām – vārds, uzvārds un personas kods;
 - 6.1.3.** Sūdzības iemeslu, īsu aprakstu (prasījums, apstākļi, kas pamato prasījumu);
 - 6.1.4.** Apdrošināšanas veidu, ja sūdzība saistīta ar apdrošināšanas līgumu;
 - 6.1.5.** Pēc atbildes nosūtīšanas Sūdzības iesniedzējam, Atbildīgais darbinieks veic atzīmi sūdzību reģistrā, norādot sekojošu informāciju:
 - Atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
 - Sūdzības izskatīšanas rezultātu.
- 6.2.** Visas Sūdzības Atbildīgais darbinieks saglabā elektroniski speciāli tam paredzētā arhīva mapē, kā arī

papīra formātā, veicot to uzskaiti un piešķirot atsevišķu numuru.

- 6.3.** Sabiedrība glabā informāciju par saņemtajām Sūdzībām un sniegtajām atbildēm vismaz 10 gadus un 6 mēnešus no atbildes uz Sūdzību sniegšanas dienas. Sabiedrība nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām Sūdzībām iesniegšanu Finanšu un kapitāla tirgus komisijai pēc tās pieprasījuma.

7. Sūdzību cēloņu analīze un novēršana

- 7.1.** Atbildīgais darbinieks vai Procedūras 5.15.punktā norādītā persona pēc Sūdzībā norādīto un Sūdzības izskatīšanas procesā iegūto pierādījumu un informācijas vispusīga un objektīva novērtējuma un atbildes sastādīšanas veic analīzi par Sūdzības cēloni un nepieciešamajiem pasākumiem tā novēršanai.
- 7.2.** Par Sūdzību izskatīšanu Atbildīgais darbinieks vismaz vienu reizi pārskata gadā līdz katra gada 31.martam sagatavo ziņojumu par iepriekšējā kalendārajā gadā notikušo Sūdzību izskatīšanas procesu atbilstību Procedūrai un Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par šī dokumenta 7.1.punktā norādīto Sūdzību cēloņu analīzi un nepieciešamajiem pasākumiem to cēloņu novēršanai. Minēto ziņojumu Atbildīgais darbinieks iesniedz Sabiedrības valdei. Par sūdzību izskatīšanu Atbildīgais darbinieks šajā punktā norādīto ziņojumu nesastāda, ja iepriekšējā kalendārajā gadā nav noticis neviens Sūdzības izskatīšanas process.
- 7.3.** Sabiedrības valde viena kalendārā mēneša laikā no Procedūras 7.2.punktā norādītā ziņojuma saņemšanas to izskata un izvērtē nepieciešamību veikt kādus pasākumus Sūdzību cēloņu novēršanai, nepieciešamības gadījumā nolemjot veikt konkrētus pasākumus konkrētos termiņos. Nepieciešamo pasākumu Sūdzību cēloņu novēršanai izpildes kontrole tiek uzdots Atbildīgajam darbiniekam, kas informē Sabiedrības valdi gan par šo pasākumu izpildi, gan par šo pasākumu izpildes aizkavēšanos vai šķēršļiem, norādot aizkavēšanas iemeslus, šķēršļus un savus ieteikumus no novēršanai.