

SIA "AgroBroker"
vienotais reģistrācijas numurs 40103506735
Kārļa Ulmaņa gatve 119, Mārupe, Mārupes nov.,
LV-2167

SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

sastādīta saskaņā ar Apdrošināšanas un pārpārdošanas izplatīšanas likuma un Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 2019.gada 23.maija normatīvajiem noteikumiem Nr.102 "Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājiem izskatīšanas normatīvie noteikumi"

APSTIPRINU

SIA "AgroBroker"
valdes loceklis Raitis Narme
Mārupē 2019.gada 31.decembrī

1. Vispārīgie noteikumi

- 1.1. 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.
- 1.2. Kārtībā lietotie termini:
 - 1.2.1. **sūdzība** – paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieka sniegto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas starpniecības pakalpojumu, kas ir veikts Sabiedrības vārdā (interesēs). 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;
 - 1.2.2. **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, pārapdrošinājuma ņēmējs, kā arī iepriekš minēto personu pilnvarotais pārstāvis.
- 1.3. Sabiedrība kā apdrošināšanas aģents, saņemot sūdzību par veikto apdrošināšanas izplatīšanu, sūdzību 7 (septiņu) dienu laikā nosūta to apdrošinātājam, kura apdrošināšanas aģentu reģistrā ir reģistrēta Sabiedrība, un rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju par saņemtās sūdzības pārsūtīšanu apdrošinātājam, ja vien Sabiedrība nav vienojusies ar apdrošinātāju par saņemto sūdzību izskatīšanu atbilstoši normatīvo tiesību aktu un šīs Kārtības prasībām.

2. Sūdzības noformēšana un iesniegšana

- 2.1. Sūdzību noformē rakstveidā, sūdzībā norādot:
 - 2.1.1. sūdzības iesniedzēja vārdu, uzvārdu un kontaktinformāciju (adresi, tālruņa numuru), ja sūdzības iesniedzējs ir fiziska persona;
 - 2.1.2. nosaukumu, reģistrācijas numuru un kontaktinformāciju (juridisko adresi, tālruņa numuru), ja sūdzības iesniedzējs ir juridiska persona.
- 2.2. Sūdzības iesniedzējs iesniedz sūdzību Sabiedrībai elektroniski pa e-pastu: birojs@agrobroker.lv vai pa pastu, adresējot to SIA “AgroBroker”, Kārla Ulmaņa gatve 119, Mārupe, Mārupes nov., LV-2167.
- 2.3. 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.
- 2.4. Sūdzību, kas nosūtāma Sabiedrībai elektroniski uz Kārtības 2.2.punktā norādīto elektroniskā pasta adresi, paraksta ar drošu elektronisko parakstu atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, kas reglamentē prasības elektronisko dokumentu sastādīšanai un to apritei.
- 2.5. Sabiedrība izskata tikai tādas sūdzības, kas ir salasāmas un kas atbilst šajā Kārtības nodaļā noteiktajām prasībām. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.

3. Sūdzību reģistrs un analīzes veikšana

- 3.1. Saņemto sūdzību ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc tās saņemšanas Sabiedrība reģistrē atsevišķā sūdzību reģistrācijas žurnālā (turpmāk – **Žurnāls**).
- 3.2. 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”.
- 3.3. Reģistrācijas numuru ieraksta Žurnālā un uzraksta uz saņemtās sūdzības labās pusēs apakšējā stūri.
- 3.4. Žurnālā norāda šādu informāciju:
 - 3.4.1. sūdzības Reģistrācijas numurs;
 - 3.4.2. informācija par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārds un uzvārds, juridiskai personai – nosaukums un reģistrācijas numurs);
 - 3.4.3. sūdzības iesniedzēja kontaktinformācija;
 - 3.4.4. sūdzības saņemšanas datums;
 - 3.4.5. sūdzības iemesls;
 - 3.4.6. apdrošināšanas veids;
 - 3.4.7. valsts, kurā sniegti apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniecības pakalpojumi, par kuriem saņemta sūdzība;
 - 3.4.8. atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datums;
 - 3.4.9. sūdzības izskatīšanas rezultāts.
- 3.5. Kārtības 3.4.8.-3.4.9.apakšpunktos norādītās ziņas reģistrē Žurnālā dienā, kurā nosūtīta atbilde uz iesniegto sūdzību.
- 3.6. Sūdzības, ar tām saistītie dokumenti un uz tām sniegtās atbildes Sabiedrība glabā 2 (divus) gadus, ja normatīvie akti neparedz garāku termiņu, nodrošinot iespēju Sabiedrības uzraugam un/vai apdrošinātājam iepazīties ar informāciju par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām pēc pieprasījuma. 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.
- 3.7. Sabiedrības valde vismaz reizi gadā pārskata gadā sagatavoto ziņojumu par Sabiedrībai adresēto sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību Kārtības noteikumiem un kopējo sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, ziņojumā ietverot informāciju par saņemto sūdzību analīzi un sniedzot apkopojumu par iesniegto sūdzību cēloņiem, nepieciešamības gadījumā veicot darbības sūdzību cēlonu novēršanai.

4. Sūdzības izskatīšanas procedūra

- 4.1. Sūdzības izskatīšanas ietvaros Sabiedrība izvērtē sūdzības iesniedzēja iesniegtajā sūdzībā izklāstītos faktus, iesniegto pierādījumus, kā arī jebkāda veida citu informāciju, kas ir tiešā veidā attiecināma uz iesniegto sūdzību, kā rezultātā Sabiedrība valde vai tās

pilnvarotā persona sagatavo pamatotu rakstveida atbildi uz iesniegto sūdzību. Sabiedrības darbinieks, par kura darbību ir iesniegta sūdzība, nepiedalās sūdzības izskatīšanā un atbildes sagatavošanā.

- 4.2. Saņemot sūdzības iesniedzēja rakstveida pieprasījumu, kas noformēts atbilstoši Kārtības 2.nodaļā norādītajam, Sabiedrība sniedz sūdzības iesniedzējam informāciju (rakstveidā vai elektroniski) par sūdzības izskatīšanas procesu 5 (piecu) dienu laikā no sūdzības iesniedzēja rakstveida pieprasījuma iesniegšanas dienas.
- 4.3. Sabiedrība sūdzību izskata un atbildi sagatavo 20 (divdesmit) dienu laikā no sūdzības iesniegšanas dienas. Vajadzības gadījumā Sabiedrība pieprasa papildu informāciju un veic papildu pārbaudi, ja tas nepieciešams pamatotas atbildes uz sūdzību sagatavošanai.
- 4.4. Sabiedrībai savas kompetences un tiesisko iespēju robežas ir pienākums pārbaudīt ar sūdzības iesniedzēja sūdzību saistītos pierādījumus un sūdzības ietvaros izklāstīto informāciju. Gadījumā, ja Sabiedrība objektīvi nav spējīga pārliecināties par sūdzības ietvaros izklāstītās informācijas patiesumu, Sabiedrībai ir tiesības no sūdzības iesniedzēja pieprasīt papildu informāciju, kas ir nepieciešama objektīvai atbildes sagatavošanai. Sabiedrībai pieprasot papildu informāciju, šīs Kārtības 4.3.punktā noteiktais sūdzības iesniedzēja sūdzības izskatīšanas termiņš ir skaitāms no dienas, kad sūdzības iesniedzējs Sabiedrībai ir iesniedzis pieprasīto papildu informāciju.
- 4.5. Gadījumā, ja objektīvu iemeslu dēļ Kārtības 4.3.punktā noteikto termiņu nav iespējams ievērot, Sabiedrība var pagarināt sūdzības izskatīšanas termiņu uz saprātīgu laika periodu laiku, par to rakstveidā informējot sūdzības iesniedzēju par apstākļiem, kas pamato nepieciešamību pagarināt kopējo sūdzības izskatīšanas termiņu. Sabiedrība nosūta sūdzības iesniedzējam rakstveida paziņojumu par termiņa pagarināšanu, norādot termiņa pagarināšanas iemeslus un atbildes sniegšanas beigu datumu.
- 4.6. 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. Gadījumā, ja sūdzības iesniedzējs sūdzību iesniedzis citā valodā, Sabiedrība, ja tas nerada papildu administratīvo slogu, var sniegt atbildi valodā, kādā pie tā vērsies sūdzības iesniedzējs.
- 4.7. Gadījumā, ja Sabiedrība saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, par kuru saņemto sūdzību tā nav tiesīga izskatīt, Sabiedrība 7 (septiņu) dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsuta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un par attiecīgās sūdzības pārsūtīšanas faktu informē sūdzības iesniedzēju.
- 4.8. Sabiedrības atbildē uz iesniegto sūdzību tiek norādīta informācija par Sabiedrības uzraugošo institūciju, kurā sūdzības iesniedzējs var vērsties gadījumā, ja Sabiedrības atbilde neapmierina sūdzības iesniedzēju. Sabiedrības uzraugošā iestādē ir Finanšu un kapitāla tirgus komisija, adrese: Kungu iela 1, Rīgā, LV-1050.
- 4.9. Neskatoties uz šīs Kārtības 4.8.punktā norādītajām sūdzības iesniedzēja tiesībām vērsties ar iebildumiem pie Sabiedrības uzraugošās institūcijas, sūdzības iesniedzējam ir tiesības vērsties tiesā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā par Sabiedrības sniegtu atbildi uz sūdzības iesniedzēja iesniegto sūdzību.

5. Nobeiguma noteikumi

- 5.1. 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.

- 5.2. 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 turpmākā Sabiedrības darbībā.
- 5.3. 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.
- 5.4. Sabiedrība visās pakalpojuma sniegšanas vietās Sabiedrības darba laikā un visās Sabiedrības mājas lapās internetā nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu šādu informāciju:
 - 5.4.1. sūdzībā norādāmo informāciju un apliecinājumu, ka sūdzību izskatīšana ir bez maksas;
 - 5.4.2. sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;
 - 5.4.3. sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;
 - 5.4.4. informāciju par Sabiedrības uzraudzības iestādi un citām sūdzību izskatīšanas iespējām.