

Sūdzību un strīdu izskatīšanas kārtība

Mērķis:	Nodrošināt ātru, vienlīdzīgu, taisnīgu un efektīvu sūdzību izskatīšanu. Aprakstīt kārtību, kādā Klienti var iesniegt iesniegumus un sūdzības par Brokera sniegtajiem pakalpojumiem. Aprakstīt kārtību, kādā Klientiem tiek sniegtas atbildes uz saņemtajām sūdzībām.
Pielietojums:	Sūdzību izskatīšanas procedūra attiecas uz visiem Klientiem un ir saistoša visiem ar klientu apkalpošanu saistītajiem Brokera darbiniekiem.
Pārskatīšanas/ izmaiņu datums: 21.07.2020	Apstiprinājis: Filiāles vadītājs Vitis Nolbergs

PROCEDŪRĀ LIETOTIE TERMINI

Brokeris – UADBB Aon Baltic Latvijas filiāle.

Klients – juridiska vai fiziska persona, kura apdrošināšanas līguma noslēgšanai izmanto UADBB Aon Baltic Latvijas filiāles pakalpojumu vai juridiska vai fiziska persona, kura izmanto citu UADBB Aon Baltic Latvijas filiāles sniegto pakalpojumu.

Par sūdzību izskatīšanu atbildīgais darbinieks – UADBB Aon Baltic Latvijas filiāles vadītāja nozīmēts darbinieks, kurš atbildīgs par sūdzību reģistrēšanu, sūdzību satura izpēti un atbildes sniegšanu Klientam (turpmāk tekstā – Atbildīgais darbinieks). Atbildīgā persona ir Vitis Nolbergs, e-pasta adrese vitis.nolbergs@aon.lv un telefona numurs +37167819900.

1. Sūdzību iesniegšanas un atbildes sniegšanas veidi

- 1.1. Klienti savas sūdzības var iesniegt Brokerim kādā no zemāk norādītajiem veidiem. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas. Atbilde uz sūdzību klientiem tiek sniegta rakstiski – e-pastā vai pa pastu. Ja sūdzība saņemta pa pastu – atbilde tiek sniegta rakstiskā formātā un sūtīta pa pastu Klientam

iesniegšanas veids	Atbildes sniegšanas veids
Personiski ierodoties Brokera birojā Maskavas ielā 257, Rīgā vai Kuldīgas ielā 17, Ventspilī (uz vietas tiek noformēta rakstiski)	E-pastā vai pa pastu (pēc klienta izvēles)
Rakstiski pa e-pastu uz aonlatvia@aon.lv	E-pastā vai pa pastu (pēc klienta izvēles)
Rakstiski pa pastu uz Brokera adresi: Maskavas iela 257, Rīga, LV-1019	Pa pastu

- 1.2. Brokeris sniedz atbildi uz sūdzību Klientam 20 dienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža. Gadījumā, ja objektīvu iemeslu dēļ atbildi uz sūdzību sniegt 20 dienu laikā nav iespējams, sūdzības izskatīšanas termiņš tiek pagarināts, par to informējot noteiktajā termiņā Klientu rakstiski – e-pastā vai pa pastu (atbilstoši 1.1. punktam), pamatojot pagarinājuma nepieciešamību.

- 1.3. Iesniedzot sūdzību, tajā jānorāda sekojoša informācija:

- Sūdzības adresāts: UADBB Aon Baltic Latvijas filiāle;
- Klientu identificējoša informācija:
 - Juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs;
 - Fiziskām personām – vārds, uzvārds un personas kods;
- Sūdzības iemesls, Brokerim izvirzītais prasījums un apstākļi, kas pamato prasību;
- Atbildes saņemšanas veids, ja saskaņā ar 1.1. punktu pastāv izvēles iespēja;

- Sūdzības iesniegšanas datums un vieta.

1.4. Ja tiek konstatēts, ka iesniegtā sūdzība nav adresēta vai pēc būtības nav attiecināma uz Brokeri, tad Brokeris 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 saņemtās sūdzības pārsūtīšanu.

1.5. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības pieprasīt informāciju (rakstveidā vai elektroniski) par sūdzības izskatīšanas procesu.

2. Sūdzību izskatīšanas kārtība

2.1. Atbildīgais darbinieks izskata sūdzību, veic faktu pārbaudi un nepieciešamības gadījumā iesaista citus Brokera darbiniekus.

2.2. Atbildīgais darbinieks informē Filiāles vadītāju par sūdzības saturu, pamatotību, veiktajām darbībām un/ vai darbībām, kuras nepieciešams veikt, lai atrisinātu situāciju, kuras dēļ Klientam ir radusies sūdzība, un novērst nākotnē atkārtotu pamatotu sūdzību rašanos.

2.3. Ņemot vērā filiāles vadītāja ieteikumus, Atbildīgais darbinieks sagatavo atbildi Klientam. Pirms atbildes nosūtīšanas, Atbildīgais darbinieks iesniedz to Filiāles vadītājam apstiprināšanai.

2.4. Filiāles vadītāja apstiprinātu atbildi sūdzībai Atbildīgais darbinieks nosūta klientam, atbilstoši punktam 1.1.

2.5. Gadījumā, ja Klienti nepiekrīt Brokera sniegtajai atbildei sūdzībā aprakstītās situācijas risinājumam, Klienti var atkārtoti vērsties ar sūdzību pie Brokera vai arī nodot to izskatīšanai UADBB Aon Baltic ģenerāldirektam Žilvinas Petrauskas, iesniedzot personiski vai sūtīt pa pastu uz A. Goštauto g. 40B, Vilnius 01112, Lithuania.

2.6. Brokeri uzrauga Finanšu un kapitāla tirgus komisija. Sūdzības vai neapmierinātības gadījumā ar sūdzības izskatīšanas kārtību vai rezultātu, jebkuram klientam ir iespējams vērsties ar sūdzību gan Finanšu un Kapitāla Tirgus Komisijā, gan Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

3. Informācijas par saņemtajām sūdzībām dokumentēšana un uzglabāšana

3.1. Atbildīgais darbinieks reģistrē sūdzību elektroniski tajā pašā dienā, kad saņemta sūdzība, bet ne vēlāk kā nākošajā darba dienā, tam paredzētajā reģistrā, norādot sekojošu informāciju:

- Informācija par sūdzības iesniedzēju:
 - Juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs;
 - Fiziskām personām – vārds, uzvārds un personas kods;
- Sūdzības saņemšanas datums;
- Sūdzības iemesls, īss apraksts (prasījums, apstākļi, kas pamato prasījumu);
- Apdrošināšanas veids, ja sūdzība saistīta ar apdrošināšanas līgumu;
- Valsts, kurā sniegts pakalpojums, par kuru saņemta sūdzība.
- Pēc atbildes nosūtīšanas klientam, Atbildīgais darbinieks veic atzīmi sūdzību reģistrā, norādot sekojošu informāciju:
 - Atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
 - Sūdzības izskatīšanas rezultātu.

3.2. Ja sūdzība saņemta rakstiskā formātā, atbildīgais darbinieks to saglabā elektroniski speciāli tam paredzētā arhīva mapē, kā arī papīra formātā atbilstoši Lietvedības instrukcijas noteikumiem.

4. Ziņojums par sūdzību izskatīšanas procesu

4.1. Katru gadu līdz 31.janvārim Atbildīga persona sagatavo un iesniedz Filiāles vadītājam ziņojumu par iepriekšējā gadā saņemto sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību šai procedūrai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem un iespējām tos novērst.

4.2. Filiāles vadītājs izskata un apstiprina sagatavoto ziņojumu, un iesniedz UADBB Aon Baltic ģenerāldirektoram.

5. Informācijas neizpaušana trešajām personām

- 5.1. Brokerim bez sūdzības iesniedzēja iepriekšējas rakstiskas piekrišanas nav tiesību izpaust trešajām personām sūdzības iesniedzēja identitātes datus, ja vien to Brokerim tieši par pienākumu neuzliekt Latvijas republikas spēkā esošie normatīvie akti un tikai tajos noteiktajos gadījumos un kārtībā.
- 5.2. Visi personas dati tiek apstrādāti saskaņā ar Latvijas republikas normatīvajiem aktiem. Sūdzības izskatīšanas gadījumā datu apstrāde nepieciešama, lai nodrošinātu tiesisko prasību izpildi.