

Agento SIA

Vienotais reģistrācijas numurs: 50203496651
Bērzaunes iela 1, Rīga, LV-1039

KLIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

Apstiprināta ar valdes 2023. gada 24. augusta lēmumu

1. TERMINI

- 1.1. **Sūdzības iesniedzējs** – persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu.
- 1.2. **Sabiedrība** – komercsabiedrība **Agento SIA**, vienotais reģistrācijas numurs: 50203496651, juridiskā adrese: Bērzaunes iela 1, Rīga, LV-1039.
- 1.3. **Papildpakalpojumu starpnieks** – Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētais apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks.
- 1.4. **Sūdzība** – Sabiedrībai adresēts iesniegums par neapmierinātību ar Sabiedrības vai Papildpakalpojumu starpnieka veikto apdrošināšanas izplatīšanu. Par Sūdzību nav uzskatāms anonīms iesniegums.
- 1.5. **Darbinieks** – Sabiedrības apdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīts darbinieks vai Papildpakalpojumu starpnieka darbinieks, par kura darbībām ir iesniegta Sūdzība.
- 1.6. **Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona** – Sabiedrības valdes ieceltā persona, kura Sabiedrības vadības līmenī ir atbildīga par Sūdzības izskatīšanas procesu un kura nodrošina Sūdzībā norādīto faktu pārbaudi.

2. VISPĀRĒJIE NOTEIKUMI

- 2.1. Sabiedrība izskata Sūdzības tikai par Darbinieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.
- 2.2. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona ir Sabiedrības valdes priekšsēdētāja **Diāna Dubovicka**. Viņai adresējamas visas Sabiedrībai iesniedzamās Sūdzības.
- 2.3. Par Sūdzības izskatīšanu samaksa netiek iekasēta.
- 2.4. Sabiedrība nodrošina, ka ar šo kārtību ir iepazīstināti visi apdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītie Sabiedrības un Papildpakalpojumu starpnieka darbinieki.
- 2.5. Sabiedrība nodrošina, ka šī kārtība ir brīvi pieejama Sabiedrības birojā un tīmekļvietnē.
- 2.6. Ja Sabiedrība saņem Sūdzību par citu tirgus dalībnieku, kuras izskatīšana nav Sabiedrības kompetencē, Sabiedrība septiņu dienu laikā pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Sūdzības iesniedzēju.
- 2.7. Par Sūdzības iesniedzēja strīdu ar Sabiedrību var ziņot Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas nozares ombudam, informācija par kuru publicēta tīmekļvietnē www.brokers.lv, vai Sabiedrības uzraudzības iestādei – Latvijas Bankai, informācija par kuru publicēta tīmekļvietnē www.bank.lv.

3. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA

- 3.1. Ikvienam ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai.
- 3.2. Sūdzība iesniedzama latviešu valodā.
- 3.3. Sūdzību var iesniegt:
 - nosūtot pa pastu vai iesniedzot personīgi Sabiedrības birojā Bērzaunes ielā 1, Rīgā, LV-1039;
 - elektroniski, nosūtot to uz Sabiedrības e-pastu: info@agento.lv;
 - mutvārdos Sabiedrības birojā.
- 3.4. Mutvārdos izteiktu Sūdzību Sabiedrība noformē rakstveidā, un Sūdzības iesniedzējs to paraksta.
- 3.5. Sūdzībā norāda vismaz šādas ziņas:
 - fiziskai personai – vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai – nosaukums un reģistrācijas numurs;
 - Darbinieku, par kura veiktajām darbībām tiek iesniegta Sūdzība;
 - pamatojumu neapmierinātībai ar konkrētā Darbinieka veiktajām darbībām, norādot pēc iespējas detalizētu faktisko apstākļu izklāstu, motivējot neapmierinātības iemeslus un pievienojot Sūdzībai neapmierinātības iemeslus pamatojošus dokumentus;
- 3.6. Sūdzību paraksta Sūdzības iesniedzējs. Ja Sūdzību paraksta pilnvarnieks, Sūdzībai pievieno pilnvarojumu apliecinājošo dokumentu.
- 3.7. Sūdzības iesniedzējs Sūdzībā var prasīt Sabiedrībai atlīdzināt tiešus zaudējumus, kas radušies Darbinieka tīšas, ļaunprātīgas prettiesiskas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.

4. SABIEDRĪBAS TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

- 4.1. Sabiedrībai un Par sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai ir pienākums pieņemt jebkuru šīs kārtības prasībām atbilstošu Sūdzību.
- 4.2. Sabiedrība ir tiesīga neizskatīt Sūdzības, kas nav noformētas atbilstoši šī dokumenta prasībām.
- 4.3. Sabiedrībai un Par sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai ir tiesības lūgt Sūdzības iesniedzējam iesniegt papildus informāciju par Sūdzībā norādītajiem apstākļiem, ja tas nepieciešams Sūdzības izskatīšanai (apstākļu noskaidrošanai).
- 4.4. Sabiedrība pēc Sūdzības iesniedzēja pieprasījuma rakstveidā sniedz informāciju par Sūdzības izskatīšanas gaitu. Atkarībā no tā, kā Sūdzības iesniedzējs iesniedzis pieprasījumu, vai kā Sūdzības iesniedzējs pieprasījumā lūdzis sniegt informāciju – informācija tiek sniegta papīra formā vai elektroniski.
- 4.5. Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personas datu aizsardzību saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu un Sabiedrības informācijas sistēmas drošības noteikumiem.

5. SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

- 5.1. Par sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai savas kompetences un iespēju robežās ir pienākums noskaidrot apstākļus un pārbaudīt pierādījumus un informāciju, kas saistīti ar Sūdzību. Šādas pārbaudes ietvaros Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona veic vismaz šādas darbības:

- pieprasa paskaidrojumus no attiecīga Darbinieka un pārbauda tajos norādīto informāciju;
 - ja nepieciešams, pārbauda Sabiedrības vai Papildpakalpojumu starpnieka rīcībā esošo informāciju (dokumenti, elektroniski saglabātā informācija, e-pasta sarakste u.tml.);
 - ja nepieciešams, iegūst papildus ziņas no publiskiem reģistriem un citiem publiskiem informācijas avotiem;
 - ja nepieciešams, pieprasa paskaidrojumus vai papildus informāciju no citiem Sabiedrības vai Papildpakalpojumu starpnieka darbiniekiem;
 - Ja nepieciešams, lūdz sniegt papildus informāciju citām personām, kas nav Sabiedrības vai Papildpakalpojumu starpnieka darbinieki.
- 5.2. Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona Sūdzību izskata un atbildi uz to sniedz 20 dienu laikā no Sūdzības iesniegšanas dienas. Ja objektīvu iemeslu dēļ tas nav iespējams, Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona sniedz Sūdzības iesniedzējam pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un paziņo saprātīgu termiņu, kādā atbilde tiks sniegta.
- 5.3. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona sniedz Sūdzības iesniedzējam pamatotu, uz Sūdzībā norādīto un Sūdzības izskatīšanas procesā noskaidroto apstākļu un iegūto pierādījumu un informācijas vispusīgu un objektīvu vērtējumu balstītu atbildi, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu. Atbildē Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona informē Sūdzības iesniedzēju arī par citām Sūdzības izskatīšanas iespējām, ja sniegtā atbilde neapmierina Sūdzības iesniedzēju.
- 5.4. Atbildē uz Sūdzību norāda, vai Sabiedrība piekrīt, vai nepiekrīt izteiktajām pretenzijām un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu.
- 5.5. Ja Sabiedrība piekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, atbildē norāda vai un kādā kārtībā Sūdzības iesniedzējs var saņemt atlīdzinājumu par nodarītajiem zaudējumiem, ja tādi ir nodarīti.
- 5.6. Ja Sabiedrība nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, atbildē norāda faktus, apstākļus un pierādījumus, kas rada pamatu noraidīt Sūdzības iesniedzēja izteiktās pretenzijas.
- 5.7. 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.
- 5.8. Atbildi uz saņemto Sūdzību sniedz latviešu valodā.
- 5.9. Ja Sūdzība iesniegta par Darbinieku, kas ir Par sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona, visus šajā dokumentā noteiktos Par sūdzības izskatīšanu atbildīgās personas pienākumus attiecībā uz šādu Sūdzību veic cita Sabiedrības valdes konkrētās Sūdzības izskatīšanai iecelta persona. Ja Sūdzība iesniegta par kādu no Sabiedrības valdes locekli, šis valdes loceklis nepiedalās lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar šādas Sūdzības izskatīšanu.
- 5.10. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona pēc Sūdzībā norādīto un Sūdzības izskatīšanas procesā iegūto pierādījumu un informācijas vispusīga un objektīva novērtējuma un atbildes sniegšanas veic analīzi par Sūdzības cēloni un nepieciešamajiem pasākumiem Sabiedrības darbības pilnveidošanai.

6. SŪDZĪBU REĢISTRS

- 6.1. Sabiedrība reģistrē iesniegto Sūdzību ne vēlāk kā nākamajā darbdienā pēc tās saņemšanas, bet sniegtās atbildes – atbildes sagatavošanas dienā.
- 6.2. Sabiedrība ved Sūdzību un atbilžu reģistru, kurā norāda:
- informāciju par Sūdzības iesniedzēju un tā kontaktinformāciju;

- Sūdzības saņemšanas datumu;
 - Sūdzības iemeslu;
 - apdrošināšanas veidu;
 - sūdzības izskatīšanas rezultātu;
 - atbildes nosūtīšanas datumu;
 - valsti, kurā veikta apdrošināšanas izplatīšana, par kuru saņemta sūdzība, ja tā nav Latvijas Republika.
- 6.3. Sabiedrība glabā informāciju par saņemtajām Sūdzībām un sniegtajām atbildēm vismaz 10 gadus un 6 mēnešus no atbildes sniegšanas dienas. Pēc Latvijas Bankas pieprasījuma Sabiedrība sniedz informāciju par Sūdzībām un to izskatīšanas rezultātiem.

7. SŪDZĪBU CĒLOŅU ANALĪZE UN NOVĒRŠANA

- 7.1. Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona līdz katra gada 31. martam sagatavo ziņojumu par iepriekšējā kalendārajā gadā iesniegtajām un izskatītajām Sūdzībām, ietverot tajā Sūdzību cēloņu analīzi un informāciju par nepieciešamajiem pasākumiem to mazināšanai un novēršanai. Minēto ziņojumu Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona iesniedz Sabiedrības valdei. Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona minēto ziņojumu nesagatavo, ja iepriekšējā kalendārajā gadā nav noticis neviens Sūdzības izskatīšanas process.
- 7.2. Sabiedrības valde viena mēneša laikā no iepriekšējā punktā minētā ziņojuma saņemšanas izskata to un izvērtē nepieciešamos pasākumus Sūdzību cēloņu mazināšanai un novēršanai, nepieciešamības gadījumā nosakot konkrētus pasākumus. Šo pasākumu izpildes kontrole tiek uzdots Par sūdzību izskatīšanu atbildīgajai personai, kas informē Sabiedrības valdi gan par šo pasākumu izpildi, gan par šo pasākumu izpildes aizkavēšanos vai šķēršļiem, norādot aizkavēšanās vai šķēršļu iemeslus un savus ieteikumus to novēršanai.

Rīgā (datums skatāms laika zīmogā)

Agento SIA
valdes priekšsēdētāja

Diāna Dubovicka