Sūdzības

Kā mēs pieņemam, izskatām un risinām sūdzības par mūsu apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumiem. Bez maksas, atbilde 20 dienu laikā, ar iespēju vērsties arī pie Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas ombuda un finanšu uzraudzības iestādē.

Iesniegt sūdzību: office@marine-group.eu →

Kārtība, kādā tiek izskatītas klientu sūdzības

Lietotie termini

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, un pārapdrošinājuma ņēmējs.

Sabiedrība
sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Europe Marine Group".

Sūdzība
paziņojums par neapmierinātību ar Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka veikto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas 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.

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

Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona
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 šim dokumentam.

1. Vispārējie noteikumi

1.1. Šo dokumentu un jebkuras izmaiņas tajā apstiprina Sabiedrības valde.

1.2. Sabiedrība izskata sūdzības tikai par Darbinieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.

1.3. Ar šo dokumentu Sabiedrība iepazīstina sūdzību izskatīšanā iesaistītās personas un šis dokuments ir pieejams visiem apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem Sabiedrības darbiniekiem.

1.4. Sabiedrība visās apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas vietās to darba laikā un visās tīmekļvietnēs, ja tādas ir vairākas, nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu šādu informāciju:

1.4.1. Sūdzībā jānorāda visas šī dokumenta 2.4.punktā norādītās ziņas;

1.4.2. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas;

1.4.3. Sūdzība adresējama šī dokumenta 2.2.punktā norādītajai personai;

1.4.4. Sūdzību var iesniegt šī dokumenta 2.3.punktā norādītajos veidos;

1.4.5. Sūdzību izskatīs šī dokumenta 2.2.punktā norādītā persona;

1.4.6. Sūdzības izskatīšanā saskaņā ar šī dokumenta 4.9.punktu netiks iesaistīta persona, par kuras darbību iesniegta Sūdzība;

1.4.7. atbilde uz Sūdzību tiks sniegta šī dokumenta 4.2.punktā norādītajā termiņā;

1.4.8. Sabiedrības uzraudzības iestāde ir Latvijas Banka, adrese: K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv, interneta mājas lapa: www.bank.lv;

1.4.9. Sūdzības iesniedzējs var iesniegt Sūdzību arī šī dokumenta 2.6.punktā norādītajām institūcijām.

1.5. Ja Sabiedrība saņem Sūdzību par citu tirgus dalībnieku, kuras izskatīšana neatbilst šī dokumenta 1.2.punktā noteiktajai Sabiedrības kompetencei, Sabiedrība septiņu dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas pārsūta šo Sūdzību attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Sūdzības iesniedzēju.

1.6. Sabiedrība nodrošina, ka ar šo dokumentu ir iepazīstināta Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona un šis dokuments Sabiedrības biroja telpās un elektroniskajā sistēmā ir pieejams visiem Sabiedrības apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem darbiniekiem.

2. Sūdzības iesniedzēja tiesības un pienākumi

2.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai.

2.2. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona ir Ruslans Verdens, kam adresējamas visas Sabiedrībai iesniedzamās Sūdzības.

2.3. Sūdzību var iesniegt papīra formā, nosūtot pa pastu vai iesniedzot personiski Sabiedrības adresē Bērzaunes iela 12, Rīga. Sūdzību var iesniegt elektroniski, nosūtot to uz Sabiedrības e-pastu: office@marine-group.eu. Sūdzību var iesniegt arī mutiski, sazinoties ar Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgo personu telefoniski pa tālruni +371 20877778 vai tiekoties personiski.

2.4. Sūdzībā jānorāda vismaz visas šādas ziņas:

2.4.1. fiziskai personai - vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai - nosaukums un reģistrācijas numurs;

2.4.2. konkrētu Darbinieku, par kura veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanā iesniegta Sūdzība;

2.4.3. pamatojumu neapmierinātībai ar konkrētā Darbinieka veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanā, norādot pēc iespējas detalizētu faktisko apstākļu izklāstu, motivējot neapmierinātības iemeslus un pievienojot Sūdzībai neapmierinātības iemeslus pamatojošus dokumentus;

2.4.4. ja Sūdzība noformēta rakstveidā, sūdzības iesniedzēja – fiziskās personas - personiskais paraksts, bet juridiskās personas gadījumā – tās pārstāvja personiskais paraksts, vārds, uzvārds un amats, ja Sūdzību paraksta pilnvarotā persona, Sūdzībai jāpievieno pilnvaras oriģināls.

2.5. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības Sūdzībā prasīt Sabiedrībai atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies Darbinieka tīšas, ļaunprātīgas prettiesiskas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.

2.6. 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 Bankai, adrese: K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv, interneta mājas lapa: www.bank.lv.

3. Sabiedrības tiesības un pienākumi

3.1. Sabiedrībai un Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai ir pienākums pieņemt jebkuru šī dokumenta prasībām atbilstoši noformētu Sūdzību. Mutiski iesniegtu Sūdzību Par Sūdzības

izskatīšanu atbildīgā persona var lūgt Sūdzības iesniedzēju pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Sūdzības iesniedzēju to parakstīt.

3.2. Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kas ir noformētas atbilstoši šī dokumenta 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.

3.3. Sabiedrībai un Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai ir tiesības lūgt Sūdzības iesniedzējam iesniegt papildu informāciju par Sūdzībā norādītajiem apstākļiem, ja tas nepieciešams Sūdzībā norādīto apstākļu noskaidrošanai.

3.4. 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.

3.5. Ja sūdzību par savu darbību saņem Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrēts apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks, tas saņemto sūdzību septiņu dienu laikā pārsūta Sabiedrībai.

3.6. Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību saskaņā ar Vispārīgo datu regulu un Sabiedrības informācijas sistēmas aizsardzības procedūru.

4. Sūdzības izskatīšanas kārtība

4.1. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar Sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju. Ar Sūdzību saistīto pierādījumu un informācijas pārbaudes ietvaros Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona veic vismaz šādas darbības:

4.1.1. Pieprasa paskaidrojumus no Darbinieka un pārbauda tajos norādīto informāciju;

4.1.2. 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.);

4.1.3. Ja nepieciešams, elektroniski iegūst papildus ziņas no publiskiem reģistriem un citiem publiskiem informācijas avotiem;

4.1.4. 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;

4.1.5. Ja nepieciešams, lūdz sniegt papildus informāciju citām personām, kas nav Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbinieki.

4.2. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona 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.

4.3. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona 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 Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona informē Sūdzības iesniedzēju arī par citām Sūdzības izskatīšanas iespējām, ja uz Sūdzību sniegtā atbilde pilnībā neapmierina tās iesniedzēja Sūdzībā norādītās prasības.

4.4. Atbildē uz Sūdzību norāda, vai Sabiedrība piekrīt, vai nepiekrīt izteiktajām pretenzijām un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu.

4.5. 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.

4.6. Ja Sabiedrība nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda faktus, apstākļus un dokumentus, kas rada pamatu noraidīt Sūdzības iesniedzēja izteiktās pretenzijas.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. Ja Sūdzība iesniegta par Darbinieku, kas pats 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 Sabiedrības valdes locekli, šis valdes loceklis nepiedalās nekādu lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar Sūdzības izskatīšanu. Ja Sūdzība iesniegta par Sabiedrības vienīgo valdes locekli, kas vienlaikus pats ir arī Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona, šis Sabiedrības valdes loceklis ieceļ konkrētās Sūdzības izskatīšanai citu personu un atbildē uz konkrēto Sūdzību tiek norādīti šie apstākļi. Ja Sūdzība iesniegta par Sabiedrības vienīgo valdes locekli, kas vienlaikus pats ir arī Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona un vienīgais Sabiedrības darbinieks, Sūdzību izskata pati Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona un atbildē uz konkrēto Sūdzību tiek norādīti šie apstākļi.

4.10. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona vai šī dokumenta 4.9.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.

5. Sūdzību reģistrs

5.1. Sabiedrība reģistrē iesniegtās Sūdzības ne vēlāk kā nākamajā darbdienā pēc sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes uz iesniegtajām Sūdzībām - atbildes sagatavošanas dienā. Sūdzību un atbilžu reģistrā Sabiedrība norāda vismaz šādu informāciju:

5.1.1. informāciju par Sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;

5.1.2. Sūdzības saņemšanas datumu;

5.1.3. Sūdzībā norādīto Sūdzības iemeslu;

5.1.4. Apdrošināšanas veidu;

5.1.5. Atbildes uz Sūdzību nosūtīšanas datumu;

5.1.6. Sūdzības izskatīšanas rezultātu;

5.1.7. Valsti, kurā veikta apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšana, par kuru saņemta Sūdzība.

5.2. 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 Latvijas Bankai pēc tās pieprasījuma.

6. Sūdzību cēloņu analīze un novēršana

6.1. Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona vismaz vienu reizi pārskata gadā līdz katra gada 31.martam sagatavo ziņojumu par iepriekšējā kalendārajā gadā notikušo Sūdzību izskatīšanas procesu atbilstību šim dokumentam un Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par šī dokumenta 4.10.punktā norādīto Sūdzību cēloņu analīzi un nepieciešamajiem pasākumiem to cēloņu novēršanai. Minēto ziņojumu Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona iesniedz Sabiedrības valdei. Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona šajā punktā norādīto ziņojumu nesastāda, ja iepriekšējā kalendārajā gadā nav noticis neviens Sūdzības izskatīšanas process.

6.2. Sabiedrības valde viena kalendārā mēneša laikā no šī dokumenta 6.1.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 uzdota Par sūdzību izskatīšanu atbildīgajai personai, kas informē Sabiedrības valdi gan par šo pasākumu izpildi, gan par šo pasākumu izpildes aizkavēšanos vai šķēršļiem, norādot aizkavēšanas iemeslus, šķēršļus un savus ieteikumus to novēršanai.

Jautājumi par sūdzību?

Sazinieties ar par sūdzību izskatīšanu atbildīgo personu Ruslanu Verdenu.

E-PASTS
office@marine-group.eu

TĀLRUNIS
+371 20877778

ADRESE
Bērzaunes iela 12, Rīga