

## Klientu sūdzību izskatīšanas kārtība

Šajos noteikumos ir aprakstīta kārtība, kādā notiek SIA Partner Broker (turpmāk tekstā – Partner Broker), vienotās reģistrācijas Nr. 40103175343, juridiskā adrese Brīvības laukums 10, Tukums, Tukuma novads, LV-3101, tālrunis 63125402, e-pasta adrese: [info@partnerbroker.lv](mailto:info@partnerbroker.lv), klientu sūdzības.

### 1. Lietotie termini

**Klients** ir jebkura persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu vai kura ir iesaistīta:

- apdrošināšanas līguma izpildē kā apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai labuma guvējs;
- pārapdrošināšanas līguma izpildē kā pārapdrošinājuma ņēmējs.

**Sabiedrība** ir SIA „Partner Broker”, Reģ.Nr.: 40103175343, Adrese: Brīvības laukums 10, Tukums, Tālrunis: 63125402.

**Sūdzība** ir Klienta, vai trešās personas mutiski vai rakstiski iesniegta pretenzija par Sabiedrības darbinieka sniegto profesionālo pakalpojumu kvalitāti, atbilstību tiesību aktiem, Sabiedrības darbinieka attieksmi un izturēšanos pret Klientu, Sabiedrības darbinieka pieļautu ļaunprātību, rupju neuzmanību vai vieglu neuzmanību, neatkarīgi, vai tā rezultātā Klientam ir radušies zaudējumi, vai nav.

### 2. Sūdzības iesniedzēja tiesības un pienākumi

- 2.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai rakstveidā, gan arī mutiski Sabiedrības atbildīgajai personai.
- 2.2. Sūdzības iesniedzējam vienlaikus ar Sūdzības iesniegšanu ir pienākums nodot Sabiedrībai, vai mutiskas sūdzības gadījumā Sabiedrības atbildīgajai personai visu viņam zināmo informāciju un dokumentus, kas pamato Sūdzībā norādītās pretenzijas cēloņus, faktus un apstākļus.
- 2.3. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības prasīt atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies Sabiedrības darbinieka tīšas, ļaunprātīgas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.
- 2.4. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības pārsūdzēt Sabiedrības atbildi uz viņa iesniegto Sūdzību likumā noteiktajā kārtībā.

### 3. Sabiedrības tiesības un pienākumi

- 3.1. Sabiedrībai un Sabiedrības atbildīgajai personai ir pienākums pieņemt Klientu rakstveidā un mutiski iesniegtās Sūdzības. Mutiski iesniegtu Sūdzību Sabiedrība var lūgt Klientam pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Klientu to parakstīt.
- 3.2. Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kurās ir norādīts Sūdzības iesniedzējs, viņu identificējoši dati (personas kods, pases dati u.tml.), viņa adrese, tālruna numurs, Sūdzības adresāts, izteiktās pretenzijas, to apstiprinošo faktu un apstākļu izklāsts, konkrētais Sabiedrības darbinieks, par kura darbību pretenzijas tiek izteiktas, kuras ir parakstījis Sūdzības iesniedzējs, un kurām ir pievienoti pretenzijas apstiprinošos faktus un apstākļus pamatojošie dokumenti vai likumā noteiktajā Kārtībā apliecinātas to kopijas.
- 3.3. Sūdzības, kuras neatbilst šīs kārtības 2.2.punktā noteiktajām pazīmēm, vai kuru oriģināls nav iesniegts, Sabiedrība var neizskatīt.

Saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likumu Sabiedrībai ir pienākums sniegt rakstveida atbildi uz klienta sūdzību viena mēneša laikā no sūdzības iesniegšanas dienas. Ja objektīvu iemeslu dēļ viena mēneša termiņu nav iespējams ievērot, Sabiedrība var to pagarināt uz laiku, kas nav ilgāks par četriem mēnešiem no sūdzības iesniegšanas dienas. Sabiedrība nosūta klientam pamatotu rakstveida paziņojumu par termiņa pagarināšanu.