

# Klientu iesniegumu izskatīšanas kārtība

## 1.pants. Regulējuma mērķis

(1) Šī regulējuma mērķis ir noteikt kārtību, kādā SIA „CL Insurance Broker” (turpmāk tekstā – Sabiedrība) saņem, izskata un sniedz atbildi uz klientu iesniegumiem, lūgumiem, sūdzībām, priekšlikumiem vai jautājumiem, ievērojot Apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas izplatīšanas likuma un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma prasības.

(2) Lai nodrošinātu to, ka visi Sabiedrības klienti būtu informēti par klientu iesniegumu izskatīšanas kārtību, šis regulējums ir pieejams Sabiedrības birojā Republikas laukumā 2A, Rīgā un mājaslapā [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv).

## 2.pants. Regulējuma darbības joma

(1) Regulējums nosaka kārtību, kādā klients iesniedz un Sabiedrība izskata dokumentu, kurā ietverts klienta lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums (turpmāk – iesniegums), un atbild uz to, kā arī nosaka kārtību, kādā Sabiedrība pieņem apmeklētājus.

(2) Šis regulējums neattiecas uz informācijas pieprasījumiem, kā arī uz iesniegumiem, kuriem saskaņā ar normatīvo aktu prasībām ir cita izskatīšanas un atbildes sniegšanas kārtība.

(3) Šo regulējumu piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar elektronisko parakstu.

(4) Šis regulējums neattiecas uz dokumentu apriti starp Sabiedrību un tās amatpersonām un darbiniekiem.

(5) Klientu iesniegumu izskatīšana notiek bez maksas.

## 3.pants. Iesnieguma iesniegšana

(1) Iesniegumā norādāmas ziņas par tā iesniedzēju (vārds un uzvārds, kā arī adrese un, ja nepieciešams, citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesniedzēju), kā arī par lietas apstākļiem, sakarā ar kuriem klients vērsas pie Sabiedrības.

(2) Iesniegumu var iesniegt rakstveidā, iesniedzot to Sabiedrības birojā, elektroniskā veidā, nosūtot uz šādu Sabiedrības e-pasta adresi: [citadele.brokeri@citadele.lv](mailto:citadele.brokeri@citadele.lv) vai arī izteikt mutvārdos. Mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja nepieciešams, klienta klātbūtnē noformē rakstveidā un izsniedz tā kopiju iesniedzējam.

(3) Iesniegumam, ja nepieciešams, pievieno dokumentu kopijas, kas apstiprina iesniegumā minētos apstākļus.

(4) Klienta iesniegums tā saņemšanas dienā tiek reģistrēts Sabiedrības ienākošo dokumentu reģistrā, piešķirot tam ienākošā dokumenta numuru. Gadījumā, ja iesniegums ir sūdzība (t.i. paziņojums par neapmierinātību ar Sabiedrības veikto apdrošināšanas izplatīšanu), Sabiedrība ienākošo dokumentu reģistrā papildus tiek reģistrēta šāda informācija:

- 1) informācija par sūdzības iesniedzēju;
- 2) sūdzības saņemšanas datums;
- 3) apdrošināšanas veids;
- 4) atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datums;
- 5) sūdzības izskatīšanas rezultāts;
- 6) valsts, kurā veikta apdrošināšanas izplatīšana, par kuru saņemta sūdzība.

(5) Papildu informāciju un konsultācijas iesniegumu iesniegšanas un izskatīšanas jautājumos klientiem sniedz valdes locekle un atbildīgā persona Inga Pečule, tālr. 67442993, e-pasta adrese: [inga.pecule@citadele.lv](mailto:inga.pecule@citadele.lv). Šī persona ir arī atbildīga par iesniegumu, t.sk. sūdzību, izskatīšanas procesu, nodrošina iesniegumos minēto faktu pārbaudes, iesniegumu izskatīšanas efektivitātes kontroli, iespējamo interešu konfliktu novēršanu un ziņošanu.

## 4.pants. Iesnieguma izskatīšana un atbildēšana uz to

(1) Sabiedrība iesniegumu izskata, vadoties pēc tā satura.

(2) Ja Sabiedrība saņem iesniegumu par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga izskatīt to, Sabiedrība 7 (septiņu) dienu laikā no iesnieguma saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to iesnieguma iesniedzēju.

(3) Par iesniegumu izskatīšanu atbildīgai personai savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar Sabiedrībai adresētu iesniegumu saistītos pierādījumus un informāciju. Ar iesniegumu saistīto pierādījumu un informācijas pārbaudes ietvaros atbildīgā persona veic vismaz šādas darbības:

- 1) Pieprasa paskaidrojumus no darbinieka un pārbauda tajos norādīto informāciju;
- 2) Ja nepieciešams, elektroniski iegūst papildus ziņas no publiskiem reģistriem un citiem publiskiem informācijas avotiem.

(4) Sabiedrība atbildi pēc būtības sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā 20 (divdesmit) dienu laikā no iesnieguma saņemšanas, ja normatīvajos aktos nav noteikts citādi. Gadījumā, ja klienta iesnieguma izskatīšanai ir vajadzīgs termiņš, kas pārsniedz 20 (divdesmit) dienas, Sabiedrība uz klienta norādīto adresi vai e-pasta adresi nosūta paziņojumu par iesnieguma izskatīšanas termiņa pagarināšanu, norādot jaunu atbildes sniegšanas termiņu.

(5) Ja iesnieguma saturs neprasa atbildi pēc būtības, Sabiedrība uz to neatbild vai arī 20 (divdesmit) dienu laikā no iesnieguma saņemšanas informē iesniedzēju, ka attiecīgo iesniegumu ir saņēmusi.

(6) Ja iesniegumā ietverta sūdzība, kurā Sabiedrībai izteikts aizrādījums vai neapmierinātība par Sabiedrības vai Sabiedrības darbinieka rīcību, Sabiedrība atbildē uz iesniegumu norāda apsvērumus, kas ir par pamatu šādai Sabiedrības vai tās darbinieka rīcībai.

(7) Ja klients iesniegumā norādījis, ka uz tā iesniegumu nav nepieciešams atbildēt, Sabiedrība var neatbildēt uz šādu iesniegumu.

(8) Ja klients nav devis norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Sabiedrība atbildi uz iesniegumu nosūta uz iesniedzēja norādīto adresi. Ja elektroniskā veidā iesniegtā iesniegumā klients nav devis norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Sabiedrība atbildi uz iesniegumu nosūta tikai elektroniskā veidā.

(9) Ja iesniegums satur sūdzību par atbildīgās personas rīcību, visus šajā dokumentā noteiktos par sūdzības izskatīšanu atbildīgās personas pienākumus attiecībā uz šādu Sūdzību veic Sabiedrības valdes priekšsēdētājs.

## 5.pants. Atbildēšana uz vairāku klientu iesniegumiem

(1) Atbildi uz vairāku klientu kopīgu iesniegumu nosūta tam klientam, kurš attiecīgo iesniegumu parakstījis pirmais, ja iesnieguma iesniedzēji nav norādījuši citu personu. Ja minētā persona nav sasniedzama, atbildi nosūta vienam no iesnieguma parakstītājiem, kurš ir norādījis savu adresi vai citas ziņas, kas palīdz ar viņu sazināties.

(2) Ja Sabiedrība saņēmusi vairākus viena vai vairāku klientu atsevišķus iesniegumus vai vairāku klientu kopīgus, pēc būtības vienāda satura iesniegumus, Sabiedrība uz tiem var sniegt arī vienu kopīgu atbildi. Atbildi nosūta katram iesniedzējam vai, ja saņemti vairāki vairāku klientu kopīgi iesniegumi, to nosūta atbilstoši šā panta pirmās daļas prasībām.

(3) Ja šā panta otrajā daļā minēto iesniegumu skaits ir tāds, ka atbildes sniegšana uz katru iesniegumu prasītu nesamērīgu Sabiedrības resursu patēriņu, un šiem iesniegumiem nepiemīt individuāls raksturs (piemēram, tie iesniegti organizētas akcijas ietvaros), uz šiem iesniegumiem attiecīgi viena mēneša laikā no pirmā iesnieguma saņemšanas dienas var sniegt vienu kopīgu atbildi, to nenosūtot iesniedzējam. Atbildi izliek iestādes apmeklētājiem pieejamās telpās un pēc mutvārdu pieprasījuma izsniedz personiski iesniedzējam.

(4) Atbildi uz saņemto iesniegumu sniedz latviešu valodā. Ja iesniedzējs iesniegumu iesniedzis citā valodā, Sabiedrība, ja tas nerada papildu administratīvos izdevumus, var sniegt atbildi valodā, kādā pie tās vērsies iesniedzējs.

## 6.pants. Iesnieguma atstāšana bez izskatīšanas

(1) Sabiedrība ir tiesīga atstāt iesniegumu bez izskatīšanas šādos gadījumos:

- 1) iesniegumā nav norādīts iesnieguma iesniedzējs (vārds, uzvārds un adrese);
- 2) iesniegums nav parakstīts;
- 3) iesnieguma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
- 4) iesnieguma teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
- 5) atbilde uz iesniegumu ir dota iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.

(2) Šā panta pirmās daļas 2., 3., 4. un 5.punktā minētajā gadījumā Sabiedrība, norādot pamatojumu, informē klientu, ka iesniegums tiek atstāts bez izskatīšanas.

## 7.pants. Apmeklētāju pieņemšanas kārtība

(1) Sabiedrība, ievērojot normatīvo aktu prasības un tās darbības specifiku, nodrošina, ka tā ir pieejama apmeklētājiem.

(2) Apmeklētāju pieņemšanas laiku un kārtību nosaka Sabiedrības valde, nodrošinot, lai apmeklētāji tiek pieņemti pēc iespējas viņiem izdevīgā laikā, ņemot vērā Sabiedrības darbinieku darba laiku.

(3) Informācija par Sabiedrības darba laiku ir pieejama iestādē (telpā, kas ir pieejama ikvienam iestādes apmeklētājam).

## 8.pants. Informācijas izpaušanas ierobežojumi

(1) Sabiedrība nodrošina iesnieguma iesniedzēja sniegtās informācijas un personas datu aizsardzību saskaņā ar Vispārējo datu regulu un Sabiedrības Privātuma politiku.

## 9.pants. Uzraudzības iestāde un citas sūdzību izskatīšanas iespējas

(1) Sabiedrības uzraudzības iestāde ir Latvijas Banka, adrese: K.Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050, Latvija, e-pasts: [info@bank.lv](mailto:info@bank.lv), interneta mājas lapa: [www.bank.lv](http://www.bank.lv).

(2) 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](http://www.brokers.lv).

## 10. Sūdzību cēloņu analīze un novēršana

(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 sūdzību cēloņu analīzi un nepieciešamajiem pasākumiem to cēloņu novēršanai. Minēto ziņojumu atbildīgā persona iesniedz Sabiedrības valdei. Atbildīgā persona šajā punktā norādīto ziņojumu nesastāda, ja iepriekšējā kalendārajā gadā nav noticis neviens sūdzības izskatīšanas process.

(2) Sabiedrības valde viena kalendārā mēneša laikā no šīs sadaļas 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 uzdots 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 no novēršanai.

## 11. Klientu iesniegumu uzglabāšana

(1) Sabiedrība glabā informāciju par saņemtajām sūdzībām un sniegtajām atbildēm atbilstoši Sabiedrības iekšējos noteikumus un normatīvajos aktos par dokumentu glabāšanu un arhivēšanu noteiktajām prasībām.