

# **Kārtība, kādā tiek izskatītas klientu sūdzības**

**Rīga  
2019**

## Lietotie termini

**Sūdzības iesniedzējs** - persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapsedrošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, un pārapsedrošinājuma ņēmējs.

**Sabiedrība** – sabiedrība ar ierobežotu atbildību „IGK Broker”.

**Sūdzība** – paziņojums par neapmierinātību ar Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka veikto apdrošināšanas vai pārapsedrošināšanas 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 pārapsedrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīts darbinieks vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbinieks, par kura darbībām apdrošināšanas vai pārapsedrošināšanas 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 pārapsedrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem Sabiedrības darbiniekiem.

1.4. Sabiedrība visās apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas 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;

