

Sūdzību pārvaldības kārtība

Lietotie termini

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 – Whitecap Underwriting Europe s.r.o. Latvijas filiāle.

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.

Atbildīgā persona – Sabiedrības izpildinstitūcijas 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 iekšējās ziņošanas atbilstību šim dokumentam.

1. Vispārējie noteikumi

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

1.1.1. Jebkura atsauce uz punktu ir atsauce uz šī dokumenta attiecīgo punktu.

1.1.2. Vārdi vienskaitlī ietver arī daudzskaitli un otrādi, ja vien konteksts nenosaka citādi.

1.1.3. Sadaļu un punktu virsraksti iekļauti tikai ērtībai un neietekmē šī dokumenta interpretāciju.

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 2.2.punktā norādītajai personai;

1.4.4. Sūdzību var iesniegt 2.3.punktā norādītajos veidos;

1.4.5. Sūdzību izskatīs 2.2.punktā norādītā persona;

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

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

1.4.8. Sabiedrības uzraudzības iestāde ir Latvijas Banka, adrese: Krišjāņa Valdemāra iela 1B, Rīga, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv, interneta mājas lapa: www.bank.lv;

1.4.9. Iesniedzējs var iesniegt Sūdzību arī 2.6.punktā norādītajām institūcijām.

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

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



2. Iesniedzēja tiesības un pienākumi

2.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai.

2.2. Atbildīgā persona ir Juridiskās daļas vadītājs - Vladimirs Metlovs, kam adresējamas visas Sabiedrībai iesniedzamās Sūdzības.

2.3. Sūdzību var iesniegt jebkādā saprātīgā veidā, tostarp, papīra formā, nosūtot pa pastu vai iesniedzot personiski Sabiedrības adresē Vīlandes iela 1-6, Rīga, LV-1010. Sūdzību var iesniegt elektroniski, nosūtot to uz Sabiedrības e-pastu: complaints@whitecapuw.com.

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 pārāpdrošināšanas izplatīšanā iesniegt Sūdzība;

2.4.3. pamatojumu neapmierinātībai ar konkrētā Darbinieka veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārāpdrošināšanas 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, 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. Saņemot Sūdzību elektroniskā veidā, Sabiedrība nekavējoties nosūta Iesniedzējam apstiprinājumu par Sūdzības saņemšanu un informāciju par Sūdzības izskatīšanas procesu.

2.5. 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 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: Krišjāņa Valdemāra iela 1B, Rīga, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv, interneta mājas lapa: www.bank.lv.

3. Sabiedrības tiesības un pienākumi

3.1. Sabiedrībai un Atbildīgajai personai ir pienākums pieņemt jebkuru prasībām atbilstoši noformētu Sūdzību.

3.2. Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kas ir noformētas atbilstoši 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 Atbildīgajai personai ir tiesības lūgt Iesniegt papildus informāciju par sūdzībā norādītajiem apstākļiem, ja tas nepieciešams Sūdzībā norādīto apstākļu noskaidrošanai.

3.4. Sabiedrība pēc Iesniedzēja pieprasījuma rakstveidā sniedz informāciju par sūdzības izskatīšanas procesu. Atkarībā no tā, kā Iesniedzējs iesniedzis pieprasījumu, vai kā 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 un rakstveidā informē Iesniedzēju par saņemtās Sūdzības pārsūtīšanu.

3.6. Sabiedrība nodrošina Iesniedzēja sniegtās informācijas un Iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu (regula (ES) 2016/679) un Sabiedrības informācijas sistēmas aizsardzības procedūru.



4. Sūdzības izskatīšanas kārtība

4.1. Atbildīgajai personai savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar Sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju. Ar Sūdzību saistīto pierādījumu un informācijas pārbaudes ietvaros 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. Atbildīgā persona Sūdzību izskata un atbildi uz Sūdzību sniedz 20 dienu laikā no 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. Atbildīgā persona sniedz 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 Atbildīgā persona informē 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 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 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 Iesniedzēju.

4.8. Atbildi uz saņemto Sūdzību sniedz latviešu valodā. Ja Iesniedzējs Sūdzību iesniedzis citā valodā, Sabiedrība, ja tas nerada papildu administratīvos izdevumus, var sniegt atbildi valodā, kādā pie tā vērsies Iesniedzējs.

4.9. Ja Sūdzība iesniegta par Darbinieku, kas pats ir Atbildīgā persona, visus šajā dokumentā noteiktos Atbildīgās personas pienākumus attiecībā uz šādu Sūdzību veic cita Sabiedrības izpildinstitūcijas konkrētās Sūdzības izskatīšanai iecelta persona. Ja Sūdzība iesniegta par kādu Sabiedrības izpildinstitūcijas locekli, šis izpildinstitūcijas loceklis nepiedalās nekādu lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar Sūdzības izskatīšanu. Ja Sūdzība iesniegta par Sabiedrības vienīgo izpildinstitūcijas locekli, kas vienlaikus pats ir arī Atbildīgā persona, šis Sabiedrības izpildinstitūcijas loceklis ieceļ konkrētās Sūdzības izskatīšanai citu personu un atbildē uz konkrēto Sūdzību tiek norādīti šie apstākļi. Ja Sūdzība iesniegta par Sabiedrības vienīgo izpildinstitūcijas locekli, kas vienlaikus pats ir arī Atbildīgā persona un vienīgais Sabiedrības darbinieks, Sūdzību izskata pati Atbildīgā persona un atbildē konkrēto Sūdzību tiek norādīti šie apstākļi.



5. Sūdzību reģistrs

5.1. Sabiedrība reģistrē iesniegtās sūdzības ne vēlāk kā nākamajā darb dienā 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 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 un būtību;

5.1.4. Informāciju par darbībām, kas veiktas, lai izskatītu un risinātu sūdzībā norādītās problēmas;

5.1.5. Datumu, kad 5.1.4. punktā minētās darbības veiktas;

5.1.6. Sabiedrības subjektīvo norādi par to, vai Sūdzība bijusi pamatota vai nepamatota;

5.1.7. Apmērošanas veidu;

5.1.8. Atbildes uz Sūdzību nosūtīšanas datumu;

5.1.9. Sūdzības izskatīšanas rezultātu;

5.1.10. 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 no atbildes uz Sūdzību sniegšanas dienas. Pēc Latvijas Bankas pieprasījuma Sabiedrība iesniedz informāciju par saņemto Sūdzību skaitu Latvijas Bankas noteiktajā sadalījumā pa Sūdzību veidiem, kā arī informāciju par Sabiedrības veiktajiem pasākumiem Sūdzību cēloņu novēršanai.

6. Sūdzību cēloņu analīze un novēršana

6.1. Atbildīgā persona (vai 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.

6.1.1. Atbildīgā persona analizē atsevišķu Sūdzību iemeslus, lai noteiktu galvenos attiecīgajam Sūdzību veidam raksturīgos cēloņus.

6.1.2. Atbildīgā persona izvērtē, vai attiecīgajam Sūdzību veidam raksturīgie cēloņi var ietekmēt arī citus Sabiedrības procesus, produktus vai pakalpojumus, tai skaitā tos, par kuriem Sūdzības nav saņemtas.

6.1.3. Atbildīgā persona veic pasākumus attiecīgajam Sūdzību veidam raksturīgo cēloņu novēršanai, ja tie ir pamatoti un tas ir nepieciešams.

6.2. 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 6.1.punktā norādīto Sūdzību cēloņu analīzi un nepieciešamajiem pasākumiem to cēloņu novēršanai. Minēto ziņojumu Atbildīgā persona iesniedz Sabiedrības izpildinstitūcijai. Atbildīgā persona šajā punktā norādīto ziņojumu nesastāda, ja iepriekšējā kalendārajā gadā nav noticis neviens Sūdzības izskatīšanas process.

6.3. Sabiedrības izpildinstitūcija viena kalendārā mēneša laikā no 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 uzdots Atbildīgajai personai, kas informē Sabiedrības izpildinstitūciju gan par šo pasākumu izpildi, gan par šo pasākumu izpildes aizkavēšanos vai šķēršļiem, norādot aizkavēšanas iemeslus, šķēršļus un savus ieteikumus to novēršanai.

Whitecap Underwriting Europe s.r.o. Latvijas filiāles
pārstāvis

Mihails Zabolotņijs

Rīgā, 2025.gada 1.septembrī

