

SIA “MARSH” SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS PROCEDŪRA

Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA “MARSH” (turpmāk tekstā - Sabiedrība) izskata sūdzības par savu apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīto darbinieku un Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku (ja tādi ir) reģistrā reģistrēto apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.

Sabiedrības apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīts darbinieks ir persona, kurai ir apdrošināšanas izplatīšanai nepieciešamās zināšanas un prasmes un kura ir tiesīga Sabiedrības vārdā nodarboties ar apdrošināšanas un/vai ar pārapdrošināšanas izplatīšanu. Šī procedūra ir izstrādāta un Sabiedrības valdes apstiprināta atbilstoši Sabiedrības veidam, lielumam un organizatoriskajai struktūrai. Tā nodrošina ātru, vienlīdzīgu, taisnīgu un efektīvu sūdzību izskatīšanu.

Sabiedrība nodrošina, ka ar sūdzību izskatīšanas procedūru ir iepazīstinātas sūdzību izskatīšanā iesaistītās personas un tā ir pieejama visiem apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem Sabiedrības darbiniekiem.

Sūdzību izskatīšana vienmēr ir bezmaksas.

Kas ir sūdzība un sūdzības iesniedzējs?

Sūdzība ir sūdzības iesniedzēja paziņojums par neapmierinātību ar Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieka (ja tāds ir) reģistrā reģistrēto apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku veikto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu.

Par sūdzību šīs procedūras 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;

Sūdzības iesniedzējs ir persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu, apdrošinājumaņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, un pārapdrošinājumaņēmējs.

Par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona

Par sūdzību izskatīšanu Sabiedrībā atbildīgā persona (turpmāk tekstā - atbildīgā persona):

- Vecākais apdrošināšanas brokeris / korporatīvās pārvaldības amatpersona - Ants Grende

Atbildīgā persona ir atbildīga par sūdzību izskatīšanas procesu, sūdzības un sniegto atbildi reģistrēšanu Sabiedrības sūdzību reģistrā. Atbildīgā persona nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudes, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un ziņošanas atbilstību šai sūdzību izskatīšanas procedūrai, kā arī veic sūdzībā norādīto faktu pārbaudi, analīzi, ievērojot iespējamā interešu konflikta novēršanu sūdzību izskatīšanā.

Sūdzību var iesniegt:

- Elektroniski, uz e-pasta adresi: riga.office@marsh.com;
- personīgi iesniedzot SIA “MARSH” birojā Dzirnavu ielā 37-13, Rīga, LV-1010, Latvija;
- nosūtot pa pastu uz adresi: Dzirnavu iela 37-13, Rīga, LV-1010, Latvija.

Sūdzībā jānorāda:

- sūdzības adresāts - Sabiedrība;
- sūdzības autora vārds un uzvārds (juridiskai personai - nosaukums);
- personas kods (juridiskai personai - reģistrācijas numurs);
- uzturēšanās vieta vai deklarētā adrese (juridiskai personai - juridiskā adrese);
- tālruna numurs un e-pasta adrese (ja tāda ir);
- Sabiedrības darbinieks vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieks (ja tāds ir) par kura rīcību tiek iesniegta sūdzība;
- sūdzības faktiskie apstākļi
- sūdzības datums, vieta un paraksts.
- sūdzībai jāpievieno to pamatojošie dokumenti vai to apstiprinātas kopijas. Ja sūdzību iesniegusi sūdzības iesniedzēja pilnvarota persona, sūdzībai pievieno pilnvarojumu vai tā apstiprinātu kopiju.

Personu datu aizsardzība

Sabiedrība ir reģistrēta Datu valsts inspekcijā ar reģistrā ar apstrādes reģistrācijas numuru 003311.

Sabiedrība aizsargā jebkuru sūdzības iesniedzēja sniegto informāciju un nodrošina sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību atbilstoši Vispārīgās datu aizsardzības regulas normām un Privātuma politikai (*PRIVACY POLICY*), kura pieejama Sabiedrības interneta vietnē - <https://www.marsh.com/lv/en/privacy-policy-lv.html>

Sūdzību izskatīšanas process, pienākumi, termiņi un kārtība

Pēc sūdzības saņemšanas atbildīgā persona ne vēlāk kā nākamajā darb dienā pēc sūdzības saņemšanas to reģistrē sūdzību reģistrā, kurā tiek reģistrētas arī sūdzības iesniedzējam sniegtās atbildes.

Sūdzību reģistrā atbildīgā persona iekļauj vismaz šādu informāciju:

- informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;
- sūdzības saņemšanas datumu;
- sūdzības iemeslu;
- apdrošināšanas veidu;
- atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
- sūdzības izskatīšanas rezultātu;
- valsti, kurā veikta apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšana, par kuru saņemta sūdzība.

Pēc sūdzības reģistrēšanas sūdzību reģistrā, atbildīgā persona veic sūdzībā norādīto faktu un sūdzībai pievienotos pierādījumu pārbaudi un rakstiski sniedz atbildi sūdzības iesniedzējam šajā procedūrā paredzētajos termiņos.

Izvērtējot sūdzību, atbildīgā persona veic šādas darbības:

- sekojošā veidā novērš interešu konfliktu sūdzības izskatīšanā, ja tāds tiek konstatēts:
 - ja sūdzība iesniegta par darbinieku, kas pats ir atbildīgā persona, visus šajā procedūrā noteiktos par sūdzības izskatīšanu atbildīgās personas pienākumus un atbildību attiecībā uz šādu sūdzību uzņemas un veic cita Sabiedrības valdes konkrētās sūdzības izskatīšanai iecelta persona.
 - Ja sūdzība iesniegta par kādu Sabiedrības valdes locekli, šis valdes loceklis nepedalās nekādu lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar sūdzības izskatīšanu.
 - Ja sūdzība iesniegta par Sabiedrības vienīgo valdes locekli, šis Sabiedrības valdes loceklis ieceļ konkrētās sūdzības izskatīšanai citu personu un atbildē uz sūdzību tiek norādīta šos apstākļus.
- pieprasa paskaidrojumus no sūdzībā norādītā darbinieka un pārbauda tajos norādītos faktus;
- ja nepieciešams, lūdz sūdzības iesniedzējam precizēt informāciju par sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem, un lūdz sūdzības objektīvai izskatīšanai nepieciešamos papildu dokumentus, pierādījumus;
- ja nepieciešams, pārbauda Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka (ja sūdzība iesniegta par papildpakalpojuma starpnieku) rīcībā esošo informāciju;
- ja nepieciešams, iegūst papildus ziņas no publiskiem reģistriem un citiem publiskiem informācijas avotiem;
- 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;
- ja nepieciešams, lūdz sniegt papildus informāciju citām personām, kas nav Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbinieki;
- pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma sniedz informāciju (rakstveidā papīra formātā vai elektroniski) par sūdzības izskatīšanas procesu.

Pēc sūdzības izvērtēšanas, atbildīgā persona sagatavo un nosūta 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.

Lapa nr. 3
30.12.2019

Atbildē uz sūdzību atbildīgā persona informē sūdzības iesniedzēju arī par citām sūdzības izskatīšanas iespējām, ja uz sūdzību saņemtā atbilde nenovērš sūdzības cēloņus un norāda, vai Sabiedrība piekrīt, vai nepiekrīt izteiktajām pretenzijām un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu.

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.

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

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.

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.

Atbildīgā persona vai interešu konflikta novēršanai ieceltā 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.

Sabiedrībai ir pienākums sniegt pamatotu rakstveida atbildi uz sūdzības iesniedzēja sūdzību 20 dienu laikā no sūdzības iesniegšanas dienas. Ja minētajā termiņā objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams sniegt atbildi, Sabiedrībai ir pienākums sniegt pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta. Objektīvs iemesls termiņa pagarinājumam ir, bet ne tikai, sūdzības kvalitatīvai un objektīvai izskatīšanai nepieciešamo atbilžu un dokumentu nesāņemšana no sūdzības iesniedzēja atbildīgās personas lūgtajā termiņā.

Ja Sabiedrība kas saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga to izskatīt, Sabiedrība septiņu dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to sūdzības iesniedzēju.

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

Atbildīgā persona vismaz vienu reizi pārsūta gadā sagatavo ziņojumu par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību sūdzību izskatīšanas procedūrai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem. Minēto ziņojumu atbildīgā persona iesniedz Sabiedrības valdei, kura vismaz reizi gadā pēc atbildīgās personas ziņojuma izskatīšanas veic pasākumus konstatēto sūdzību cēloņu novēršanai. Nepieciešamo pasākumu sūdzību cēloņu novēršanai izpildes kontrole tiek uzdots atbildīgajai personai.

Strīdi starp sūdzības iesniedzēju un Sabiedrību un uzraugošā iestāde

Strīdus starp Sabiedrību un sūdzības iesniedzēju izskata arī Latvijas Profesionālo Apdrošināšanas Brokeru Asociācijas izveidota institūcija (ombuds), adrese: Čiekurkalna 1.līnija 33, Rīga, LV-1026, Latvija, e-pasts: ombud@aa.lv.

Sabiedrības uzraudzības iestāde ir Finanšu un kapitāla tirgus komisija, adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, e-pasts: fktk@fktk.lv, interneta mājas lapa: www.fktk.lv.

Sūdzību izskatīšanas procedūra ir pieejama SIA "MARSH" birojā Dzirnau iela 37, Rīga, LV-1010, Latvija un mājas lapā: <https://www.marsh.com/lv/en/home.html>

Apstiprināts 30.12.2019

Valdes priekšsēdētājs K.Zilberts un pilnvarotā persona Ants Grende

A.Grende; 67095087; Ants.grende@marsh.com