

APSTIPRINĀTS

26.02.2018.

SIA "MŪSU DOMĪNIJA"

valdes loceklis

/Rihards Zvirbulis/

valdes loceklis

/Juris Začs/

### SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS PROCEDŪRA

1. Persona, kas SIA "MŪSU DOMĪNIJA" (turpmāk – MŪSU DOMĪNIJA) vadības līmenī ir atbildīga par sūdzību izskatīšanu, ir tās valdes loceklis un atbildīgā persona Rihards Zvirbulis.
2. Ar sūdzību šīs procedūras ietvaros saprot paziņojumu par neapmierinātību ar MŪSU DOMĪNIJA sniegto apdrošināšanas vai pārapirošināšanas starpniecības pakalpojumu. Par sūdzību šīs procedūras izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds, adrese un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un juridiskā adrese.
3. Par sūdzības iesniedzēju šīs procedūras kontekstā var būt persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapirošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, kā arī iepriekš minēto personu pilnvarotais pārstāvis.
4. Sūdzību izskatīšanas process ir sekojošs:
  - a. pēc sūdzības saņemšanas par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona iepazīstas ar tās saturu;
  - b. ja iesniegtās sūdzības saturs nav skaidrs, par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona nosūta sūdzības iesniedzējam atbildi, kurā norāda uz nepilnībām sūdzības saturā un lūdz tās novērst;
  - c. pēc sūdzības saņemšanas vai pēc nepilnību sūdzības saturā novēršanas par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona pieprasa paskaidrojumus no darbinieka, kurš ir bijis iesaistīts tajā darījumā, par ko ir saņemta sūdzība;

- d. pēc visas ar sūdzību saistītās informācijas apkopošanas par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona to pārbauda atbilstoši savai kompetencei un tiesiskām iespējām;
  - e. pēc informācijas pārbaudes un analīzes par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona sniedz sūdzības iesniedzējam motivētu atbildi šajā procedūrā noteiktajā kārtībā un termiņā. MŪSU DOMĪNIJA informē sūdzības iesniedzēju par citiem sūdzības izskatīšanas iespējām, ja sniegtā atbilde pilnībā neapmierina sūdzības iesniedzēja sūdzībā norādītās prasības. Atbilde tiek sniegta latviešu valodā vai citā valodā, par kuru MŪSU DOMĪNIJA un sūdzības iesniedzējs ir vienojušies. Atbilde tiek paziņota sūdzības iesniedzējam, nosūtot atbildes oriģinālu pa pastu ierakstītā vēstulē ar paziņojumu par saņemšanu;
  - f. pēc informācijas pārbaudes un analīzes par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona informē MŪSU DOMĪNIJA izpildinstitūciju par sūdzības cēloņiem un pasākumiem to novēršanai (šīs procedūras 19. punkts);
  - g. MŪSU DOMĪNIJA pastāvīgi veic pasākumus konstatēto sūdzību cēloņu novēršanai (šīs procedūras 20. punkts).
5. Sūdzības iesniedzējs ir tiesīgs iesniegt sūdzību, nosūtot sūdzību pa pastu uz MŪSU DOMĪNIJA juridisko adresi: Baznīcas iela 4a, Rīga, LV-1010, Latvija.
  6. Par sūdzības iesniegšanas dienu uzskata sūtījuma saņemšanas dienu MŪSU DOMĪNIJA.
  7. Sūdzībā sūdzības iesniedzējs obligāti norāda: sūdzības sagatavošanas vietu un datumu, sūdzības autoru, sūdzības adresātu, apdrošināšanas veidu, par kuru tiek iesniegta sūdzība, faktiskos apstākļus, sūdzības pamatojumu, sūdzības iesniedzēja prasības, sūdzības autora parakstu un paraksta atšifrējumu.
  8. Visas MŪSU DOMĪNIJA saņemtās sūdzības un uz sūdzībām sniegtās atbildes tiek reģistrētas MŪSU DOMĪNIJA saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistrā ne vēlāk kā nākamajā dienā pēc sūdzības saņemšanas vai atbildes uz sūdzību sagatavošanas.
  9. MŪSU DOMĪNIJA glabā informāciju par saņemtajām sūdzībām un sniegtajām atbildēm atbilstoši iekšējiem normatīvajiem aktiem par dokumentu glabāšanu un arhivēšanu. MŪSU DOMĪNIJA dokumentē un uzglabā šādu informāciju, lai pēc pieprasījuma varētu to iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.