

## Klientu sūdzību izskatīšanas noteikumi

Marine Insurance Services SIA

SŪDZĪBĀ NORĀDĀMĀ INFORMĀCIJA	Sūdzības datums, sūdzības autors, sūdzības adresāts, faktiskie apstākļi, sūdzības pamatojums, sūdzības autora paraksts un paraksta atšifrējums.
MAKSA PAR SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANU	Sūdzības izskatīšana notiek bez maksas.
KONTAKTINFORMĀCIJA	Marine Insurance Services pakalpojumu sniegšanas vietas adrese ir: Baznīcas iela 4a, Rīga, LV-1010, Latvija. Konsultācijas sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas jautājumos pa tālruni sniedz Andrejs Radionovs, tālr.: +371 67 830 730
SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANAS PROCESS	<p>Sūdzību izskatīšanas process ir sekojošs:</p> <p>a. saņemot sūdzību, par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona iepazīstas ar tās būtību un pieprasa paskaidrojumus, papildus informāciju vai dokumentus no darbinieka, kurš ir bijis iesaistīts tajā starpniecības darījumā, par kuru ir saņemta sūdzība, kā arī nepieciešamības gadījumā pieprasa papildus informāciju no citiem darbiniekiem, ar mērķi iegūt pilnīgas un objektīvas zināšanas par apstākļiem, kuri ir izraisījuši konkrēto sūdzību;</p> <p>b. nepieciešamības gadījumā, var tikt pieaicināts neatkarīgs eksperts un uzklausīts tā viedoklis, vai saņemts tā rakstisks atzinums;</p> <p>c. gadījumā, ja nav saprotama iesniegtās sūdzības būtība, ja iztrūkst dokumentācija, vai tā ir nepilnīga, ar sūdzību izskatīšanas atbildīgās personas rīkojumu, sūdzības iesniedzējam tiek nosūtīta atbilde, kurā tiek norādītas sūdzības nepilnības;</p> <p>d. pēc informācijas apkopošanas, par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona savas kompetences un tiesisko iespēju robežās pārbauda visus zināmos faktus, uzklausa visus</p>

	<p>viedokļus, nosaka un izvērtē sūdzības rašanās cēloņus, ievērojot objektivitātes un taisnīguma principus;</p> <p>e. par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona sniedz pamatotu un argumentētu atbildi sūdzības iesniedzējam šajā procedūrā noteiktajā kārtībā un termiņā;</p> <p>f. gadījumā, ja sūdzība ir bijusi pamatota, izkristalizējot trūkumus un/vai nepilnības Marine Insurance Services sniegtajos pakalpojumos, par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona veic pasākumus sūdzību cēloņu novēršanai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. nosaka sūdzību izraisījušos apstākļu(-s);</li> <li>ii. nosaka darbības, kas ir jāveic, lai novērstu sūdzību rašanās cēloņus nākotnē;</li> <li>iii. nozīmē atbildīgo personu un nosaka terminus un kontrolē to izpildi.</li> </ul>
<p>SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANAS TERMIŅI</p>	<p>Marine Insurance Services klientu sūdzības izskata ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas. Ja objektīvu iemeslu dēļ viena mēneša termiņu nav iespējams ievērot, sūdzību izskatīšanas termiņu var pagarināt uz laiku, kas nav ilgāks par četriem mēnešiem no sūdzības iesniegšanas dienas. Marine Insurance Services nosūta klientam pamatotu rakstveida paziņojumu par termiņa pagarināšanu, norādot termiņa beigu datumu. Paziņojums par termiņa pagarināšanu tiek nosūtīts sūdzības iesniedzējam pa pastu ierakstītā vēstulē ar paziņojumu par saņemšanu. Pamatota rakstveida atbilde uz sūdzību tiek sagatavota rakstveidā. Atbilde tiek paziņota sūdzības iesniedzējam, nosūtot atbildes oriģinālu pa pastu ierakstītā vēstulē ar paziņojumu par saņemšanu.</p>
<p>MARINE INSURANCE SERVICES SIA UZRAUDZĪBAS IESTĀDE</p>	<p>Marine Insurance Services uzraudzības iestāde ir Finanšu un kapitāla tirgus komisija. Sūdzības iesniedzējs ir tiesīgs vērsties ar sūdzību Finanšu un kapitāla tirgus komisijā.</p>