

## KLIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS PROCEDŪRA

### MARINE INSURANCE SERVICES

<b>SŪDZĪBĀ NORĀDĀMĀS INFORMĀCIJAS MUNIMUMS</b>	<p>1. fiziskai personai - vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai - nosaukums un reģistrācijas numurs;</p> <p>2. konkrēts Darbinieks, par kura veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārapirošināšanas izplatīšanā iesniegta Sūdzība;</p> <p>3. pamatojums neapmierinātībai ar konkrētā Darbinieka veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārapirošināšanas izplatīšanā, norādot pēc iespējas detalizētu faktisko apstākļu izklāstu, motivējot neapmierinātības iemeslus un pievienojot Sūdzībai neapmierinātības iemeslus pamatojošus dokumentus;</p> <p>4. ja Sūdzība noformēta rakstveidā, sūdzības 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.</p>
<b>MAKSA PAR SŪDZĪBU IZSKATĪŠANU</b>	Sūdzības izskatīšana ir bez maksas.
<b>PERSONA, KURAI ADRESĒJAMA SŪDZĪBA</b>	Par Sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona – Andrejs Radionovs.
<b>SŪDZĪBAS IESNIEGŠANAS VEIDS</b>	<p>Sūdzību var iesniegt papīra formā, nosūtot pa pastu vai iesniedzot personiski Marine Insurance Services adresē Baznīcas ielā 4a, Rīgā, LV-1010, Latvijā, vai Marine Insurance Services filiāles Igaunijā adresē Valge 13, Tallina, 11415, Igaunija, vai Marine Insurance Services filiāles Spānijā adresē Maestra Angeles Azpiazu Nr. 14, Business Center "Smart Work Plaza", 29640, Malaga, Spānija.</p> <p>Sūdzību var iesniegt elektroniski, nosūtot to uz Marine Insurance Services e-pastu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="mailto:andrejs@marineinsurance.lv">andrejs@marineinsurance.lv</a> (Latvija) vai</li><li>• <a href="mailto:aivar@marineservices.ee">aivar@marineservices.ee</a> (Igaunija), vai</li><li>• <a href="mailto:juris@serviosmarinos.es">juris@serviosmarinos.es</a> (Spānija).</li></ul> <p>Sūdzību var iesniegt arī mutiski, sazinoties ar Par Sūdzību izskatīšanu atbildīgo personu telefoniski pa tālruni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Andrejs Radionovs +371 67 830 730 (Latvija) vai</li><li>• Aivar Reinaas +372 698 01 53 (Igaunija), vai</li><li>• Juris Začs +34 951 82 00 17 (Spānija),</li></ul> <p>vai tiekoties personiski.</p>
<b>PERSONA, KURA IZSKATĪS SŪDZĪBU</b>	<p>Par Sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona Marine Insurance Services ir Andrejs Radionovs, kam adresējamas visas Marine Insurance Services iesniedzamās Sūdzības; Par Sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona Marine Insurance Services filiālē Igaunijā ir Aivar Reinaas, kam adresējamas visas Marine Insurance Services filiālē Igaunijā iesniedzamās Sūdzības; Par Sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona Marine Insurance Services filiālē Spānijā ir Juris Začs, kam adresējamas visas Marine Insurance Services filiālē Igaunijā iesniedzamās Sūdzības.</p> <p>Ja Sūdzība iesniegta par Darbinieku, kas pats ir Par Sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona, visus Par Sūdzību izskatīšanu atbildīgās personas pienākumus attiecībā uz</p>

	<p>šādu Sūdzību veic cita Marine Insurance Services valdes konkrētās Sūdzības izskatīšanai iecelta persona.</p> <p>Ja Sūdzība iesniegta par kādu Marine Insurance Services valdes locekli, šis valdes loceklis nepedalās nekādu lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar Sūdzības izskatīšanu.</p>
<b>SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANAS TERMIŅI</b>	<p>Par Sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona Sūdzību izskata un atbildi uz Sūdzību sniedz 20 dienu laikā no Sūdzības 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.</p>
<b>MARINE INSURANCE SERVICES UZRAUDZĪBAS IESTĀDES</b>	<p>Marine Insurance Services uzraudzības iestāde ir Finanšu un kapitāla tirgus komisija, adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, e-pasts: <a href="mailto:fktk@fktk.lv">fktk@fktk.lv</a>, interneta mājas lapa: <a href="http://www.fktk.lv">www.fktk.lv</a>.</p>
<b>KAM VĒL VAR IESNIEGT SŪDZĪBU</b>	<p>Par Sūdzības iesniedzēja strīdu ar Marine Insurance Services Sūdzību var iesniegt arī Latvijas Apdrošināšanas brokeru Asociācijas izveidotai institūcijai (ombudam), informācija par kuru ir publicēta <a href="http://www.brokers.lv">www.brokers.lv</a> vai Marine Insurance Services uzraudzības iestādei Finanšu un kapitāla tirgus komisijai, adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, e-pasts: <a href="mailto:fktk@fktk.lv">fktk@fktk.lv</a>, interneta mājas lapa: <a href="http://www.fktk.lv">www.fktk.lv</a> (Latvija) vai Finanšu inspekcijai, adrese: Sakala 4, 15030 Tallinn, Estonia, e-pasts: <a href="mailto:info@fi.ee">info@fi.ee</a>, interneta mājas lapa: <a href="http://www.fi.ee">www.fi.ee</a> (Igaunija), vai Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, adrese: Avenida del General Perón, 38, 28020 Madride, Spānija, e-pasts: <a href="mailto:incidenciasdec@mineco.es">incidenciasdec@mineco.es</a>, interneta mājas lapa: <a href="http://www.dgsfp.mineco.es">www.dgsfp.mineco.es</a> (Spānija).</p>

## APSTIPRINĀTS

23.03.2023.

Marine Insurance Services SIA  
Valdes loceklis  
Andrejs Radionovs