

Saņemto sūdzību pārvaldības kārtība

1. Lietotie termini

- 1.1. **Klients** ir jebkura fiziska vai juridiska persona, kas izmanto vai plāno izmantot PBA sniegtos apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumus.
- 1.2. **Sūdzība** ir jebkāds Klienta vai potenciālā Klienta paziņojums par neapmierinātību ar PBA sniegtajiem apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumiem.
- 1.3. **Sūdzības iesniedzējs** ir Klients vai potenciālais Klients, kurš iesniedz Sūdzību.
- 1.4. **Atbildīgā persona** ir PBA valdes iecelta persona, kas vada sūdzību izskatīšanas procesu, pārbauda faktus un nodrošina interešu konfliktu novēršanu.
- 1.5. **PBA** ir SIA Partner Broker apdrošināšana, Reģ.Nr.: 40203563467, Adrese: Aristida Briāna iela 9A - 2, Rīga, LV-1001, tālrunis: +371 2633 7264, e-pasts: info@pba.lv.

2. Vispārējie noteikumi

- 2.1. Šī sūdzību pārvaldības kārtība nosaka SIA Partner Broker apdrošināšana (turpmāk – PBA), vienotās reģistrācijas Nr. 40203563467, juridiskā adrese Aristida Briāna iela 9A - 2, Rīga, LV-1001, tālrunis +371 2633 7264, e-pasta adrese: info@pba.lv, kā finanšu tirgus dalībnieka saņemto sūdzību iesniegšanas, pieņemšanas, izskatīšanas, reģistrēšanas un analīzes kārtību atbilstoši Latvijas Bankas 2024. gada 2. decembra noteikumiem Nr. 358 "Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība".
- 2.2. Šo kārtību un jebkuras izmaiņas tajā apstiprina PBA valde.
- 2.3. Sūdzību izskatīšana PBA ir bez maksas.
- 2.4. Ar šo kārtību tiek iepazīstināti visi sūdzību izskatīšanā iesaistītie PBA darbinieki, un tā ir pieejama visiem darbiniekiem, kas iesaistīti apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumu sniegšanā.
- 2.5. Informācija par sūdzību iesniegšanas iespējām ir brīvi pieejama visās PBA pakalpojumu sniegšanas vietās un PBA tīmekļvietnē www.pba.lv.
- 2.6. PBA uzraudzības iestāde ir Latvijas Banka, K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050; e-pasts info@bank.lv; tālr. 67022300; www.bank.lv.

3. PBA tiesības un pienākumi

- 3.1. PBA un par Sūdzības izskatīšanu Atbildīgai personai ir pienākums pieņemt jebkuru saprātīgā veidā iesniegtu sūdzību neatkarīgi no tās iesniegšanas veida. Mutiski iesniegtu Sūdzību atbildīgā persona var lūgt iesniedzējam precizēt vai apstiprināt rakstveidā, ja tas nepieciešams objektīvai izskatīšanai, taču sūdzības izskatīšana netiek atteikta formālu trūkumu dēļ.
- 3.2. PBA un par Sūdzības izskatīšanu Atbildīgai personai ir tiesības lūgt Sūdzības iesniedzējam papildu informāciju par Sūdzībā norādītajiem apstākļiem, ja tas nepieciešams Sūdzībā norādīto apstākļu noskaidrošanai.
- 3.3. PBA pēc Sūdzības iesniedzēja pieprasījuma rakstveidā vai elektroniski sniedz informāciju par sūdzības izskatīšanas procesu, atkarībā no tā, kā Sūdzības iesniedzējs iesniedzis pieprasījumu, vai kā Sūdzības iesniedzējs pieprasījumā lūdzis sniegt informāciju.
- 3.4. PBA nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto kārtību.

4. Sūdzības iesniedzēja tiesības un pienākumi

- 4.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību PBA.
- 4.2. Sūdzību var iesniegt arī PBA pilnvarotajam pārstāvim, kurš to tālāk pārsūta PBA..
- 4.3. Sūdzību PBA var iesniegt 5.2. apakšpunktā norādītajos veidos.
- 4.4. Sūdzības iesniedzējam ir pienākums sniegt patiesu, precīzu un pēc iespējas pilnīgu informāciju par sūdzības būtību un tai pievienot dokumentus vai paskaidrojumus, ja tie nepieciešami objektīvai sūdzības izskatīšanai.

5. Sūdzību izskatīšanas kārtība

- 5.1. Sūdzības par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanu
 - 5.1.1. PBA izskata sūdzības par PBA apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanā iesaistīto darbinieku un reģistrēto papildpakalpojumu starpnieku darbībām.
 - 5.1.2. Ja PBA papildpakalpojuma starpnieks saņem sūdzību, tas septiņu dienu laikā pārsūta to PBA un informē sūdzības iesniedzēju.

- 5.1.3. Ja sūdzība pēc kompetences izskatāma citam finanšu tirgus dalībniekam, PBA to pārsūta septiņu dienu laikā un informē sūdzības iesniedzēju.
- 5.2. Sūdzību iesniegšana
- 5.2.1. Sūdzību var iesniegt šādos veidos:
- 5.2.1.1. rakstveidā PBA birojā;
 - 5.2.1.2. elektroniski, nosūtot uz e-pastu info@pba.lv;
 - 5.2.1.3. pa pastu uz PBA juridisko adresi;
 - 5.2.1.4. mutiski, sazinoties ar PBA darbinieku.
- 5.2.2. Sūdzībā jānorāda vismaz šāda informācija:
- 5.2.2.1. fiziskai personai - vārds, uzvārds un kontaktinformācija;
 - 5.2.2.2. juridiskai personai - nosaukums, reģistrācijas numurs un kontaktpersona;
 - 5.2.2.3. situācijas apraksts un neapmierinātības iemesli, tai skaitā minot konkrētu Darbinieku, par kura veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanā iesniegta Sūdzība;
 - 5.2.2.4. pēc iespējas precīzs fakts izklāsts un dokumenti, kas pamato Sūdzībā norādīto.
- 5.2.3. Elektroniski iesniegtas sūdzības saņemšana tiek apstiprināta nekavējoties un Sūdzības iesniedzējs tiek informēts par sūdzības izskatīšanas procesu noteikumos paredzētajā kārtībā. Pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma PBA sniedz papildu informāciju par iesniegtās sūdzības izskatīšanas procesu.
- 5.2.4. Sūdzības iesniedzējam jāsniedz visa būtiskā informācija un dokumenti, kas nepieciešami sūdzības izskatīšanai.
- 5.3. Sūdzību izskatīšanas process
- 5.3.1. PBA valde ieceļ Atbildīgo personu, kura ir atbildīga par sūdzību izskatīšanas procesu un kura nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudes, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un iekšējās ziņošanas atbilstību saņemto sūdzību pārvaldības politikai.
- 5.3.2. Atbildīgā persona pārbauda visus sūdzībā norādītos faktus atbilstoši savas kompetences un tiesisko iespēju robežām.
- 5.3.3. Ja Atbildīgā persona konstatē, ka sūdzībā norādītās pretenzijas neattiecas uz PBA darbību vai ir izteiktas par personas darbībām, kas nav PBA darbinieks vai reģistrēts starpnieks, PBA par to rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju.
- 5.3.4. Atbildīgā persona uz saņemto sūdzību sniedz pamatotu atbildi, to dara savlaicīgi, skaidrā un saprotamā valodā, ne vēlāk kā 20 dienu laikā no sūdzības saņemšanas.
- 5.3.5. Ja atbilde nav iespējama noteiktajā termiņā, Atbildīgā persona pirms sākotnējā termiņa beigām informē sūdzības iesniedzēju par kavējuma iemesliem un norāda jaunu termiņu.
- 5.3.6. Ja PBA atbilde neapmierina Sūdzības iesniedzēju, tas ir tiesīgs iesniegt sūdzību Latvijas Bankā vai izmantot citas strīdu risināšanas iespējas atbilstoši normatīvajiem aktiem.
- 5.4. Sūdzību reģistrēšana
- 5.4.1. PBA uztur sūdzību reģistru, kurā reģistrē visas saņemtās sūdzības un uz tām sniegtās atbildes.
- 5.4.2. Sūdzība tiek reģistrēta ne vēlāk kā nākamajā darbdienā pēc tās saņemšanas un sniegtās atbildes reģistrē atbildes sagatavošanas dienā.
- 5.4.3. Reģistrā norāda:
- 5.4.3.1. informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu un reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;
 - 5.4.3.2. sūdzības saņemšanas datumu;
 - 5.4.3.3. sūdzības būtību un iemeslu;
 - 5.4.3.4. atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
 - 5.4.3.5. informāciju par darbībām, kas veiktas, lai izskatītu un risinātu sūdzībā norādītās problēmas;
 - 5.4.3.6. PBA norādi par to, vai sūdzība bijusi pamatota vai nepamatota;
 - 5.4.3.7. datumu, kad 5.4.3.5. apakšpunktā minētās darbības veiktas.
- 5.4.4. Informācija tiek glabāta atbilstoši PBA dokumentu glabāšanas politikā noteiktajiem termiņiem.
- 5.5. Sūdzību analīze
- 5.5.1. PBA regulāri analizē saņemtās sūdzības, identificējot atkārtotas un sistēmiskas problēmas.
- 5.5.2. Analīze ietver cēloņu noteikšanu un, ja tie ir pamatoti un tas ir nepieciešams, novēršanu, ietekmes uz citiem procesiem izvērtēšanu un preventīvo pasākumu plānošanu.
- 5.5.3. Atbildīgā persona reizi gadā sagatavo sūdzību analīzes ziņojumu par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību saņemto sūdzību pārvaldības kārtībai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem.
- 5.5.4. Ziņojumu izskata PBA valde, kas pieņem lēmumus par nepieciešamajiem uzlabojumiem.

5.5.5. PBA vismaz reizi gadā pēc 5.5.4. apakšpunktā noteiktā ziņojuma izskatīšanas veic pasākumus sūdzību analīzes rezultātā konstatēto sūdzību cēloņu novēršanai.

5.5.6. PBA pēc Latvijas Bankas pieprasījuma sniedz informāciju par saņemtajām sūdzībām atbilstoši normatīvajām prasībām.

SIA „Partner Broker apdrošināšana”
valdes loceklis
Lauris Kļaviņš

Dokumenta versija 1.25
Apstiprināta 05.12.2025.