

APSTIPRINĀTS
Ar SIA "AVL FINANCE"
25.11.2025. Valdes Lēmumu Nr. 1/2025

Klientu sūdzību izskatīšanas un pārvaldīšanas kārtība

Esošais dokuments nosaka Klientu saņemto Sūdzību iesniegšanas, reģistrācijas un izskatīšanas kārtību ar mērķi nodrošināt ātru, vienlīdzīgu, taisnīgu un efektīvu Sūdzību izskatīšanu. Dokuments satur kārtību, kādā Klienti var iesniegt Sūdzības par Brokera un par tā apdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīto darbinieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.

Tāpat dokuments paredz Sūdzību izskatīšanas procesa kontroli ar mērķi šo procesu padarīt efektīvu un Sūdzību cēloņu analīzi ar mērķi novērst Sūdzību atkārtotošanos un to ietekmi uz Brokera apdrošināšanas izplatīšanas procesiem.

Sūdzību izskatīšanas un pārvaldīšanas kārtība attiecas uz visiem Klientiem, un tā ir saistoša visiem Brokera darbiniekiem.

Termini un saīsinājumi

Brokeris – sabiedrība ar ierobežotu atbildību AVL FINANCE, reģistrācijas Nr.40003790869.

Klients – juridiska vai fiziska persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas līgumu vai kura apdrošināšanas līguma noslēgšanai izmanto Brokera pakalpojumus, apdrošinājumaņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar Brokera noslēgto apdrošināšanas līgumu.

Atbildīgā persona – ar Brokera valdes lēmumu norīkots darbinieks, kurš atbildīgs par Sūdzību reģistrēšanu, Sūdzībā norādīto faktu pārbaudi, Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroli, iespējamo interešu konfliktu novēršanu, atbildes sniegšanu Klientam, kā arī par ziņošanu Brokera valdei par Sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību šai procedūrai, Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, veic Sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par Sūdzību cēloņiem.

Brokera valde – sabiedrības ar ierobežotu atbildību AVL FINANCE izpildinstitūcija, kura pārstāv uzņēmumu uz uzņēmuma statūtu pamata.

Sūdzība – rakstisks paziņojums par neapmierinātību ar Brokera veikto apdrošināšanas izplatīšanu. Par Sūdzību šīs kārtības 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.

1. Sūdzību iesniegšanas kārtība

1.1. Sūdzību Klients var iesniegt sev ērtā veidā:

- Nosūtot pa pastu uz Brokera juridisko adresi: Zāles iela 35 J1, Rīga, LV-1046.
- Ierodoties klātienē Brokera birojā: Vienības prospektā 30 k-5, Jūrmalā (iepriekš saskaņojot laiku).
- Nosūtot Sūdzību elektroniski: info@avlfinance.lv.
Elektroniski var iesniegt Sūdzību, kas parakstīta ar drošu elektronisko parakstu un nesatur konfidenciālu informāciju. Ja Sūdzība satur konfidenciālu informāciju, Sūdzība ir jāiesniedz izvēloties citu Sūdzības iesniegšanas veidu.
- Ja Klients klātienē apmeklējuma laikā izsaka mutisku Sūdzību, to noformē rakstiski un Klients to paraksta.

1.2. Klienta Sūdzībā norādāmā informācija:

- Sūdzības iesniegšanas datums un vieta.
- Klientu identificējoša informācija –
 - juridiskām personām: nosaukums un reģistrācijas numurs, kontaktinformācija: juridiskā adrese, tālruna nr., elektroniskā pasta adrese;
 - fiziskām personām: vārds, uzvārds un personas kods, kontaktinformācija: deklarētā adrese, tālruna nr. (ja pieejams), elektroniskā pasta adrese (ja pieejama).
- Sūdzības iemesls un papildu informācija par Sūdzības iemeslu – to apstiprinošo faktu un apstākļu izklāsts iespēju robežās, kas pamato Sūdzību.
- Ar Sūdzības būtību saistīti dokumenti vai to kopijas, ja tādi ir pieejami.
- Sūdzībai jābūt iesniedzēja vai paraksta tiesīgas personas (juridiskām personām) parakstītai.

1.3. Atbildes sniegšana Klientam un informācija par Sūdzības saņemšanu un turpmāko izskatīšanas procesu:

- Brokeris, saņemot Sūdzību elektroniskā veidā, nodrošina, ka Klientam vienas darba dienas laikā tiek sniegts apstiprinājums par Sūdzības saņemšanu, kurā tiek norādīta informācija par Sūdzības izskatīšanas procesu, tās termiņiem, kā arī norādīta informācija, ka Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.
- Saņemot sūdzību klātienē, darbinieks uz Sūdzības oriģināla un kopijas (ja Sūdzības iesniedzējs lūdz tam izsniegt dokumentu, kas apliecina Sūdzības iesniegšanu) izdara atzīmes par Sūdzības saņemšanu, kā izskaidro informāciju par Sūdzības izskatīšanas procesu, tās termiņiem, tai skaitā norādot, ka Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.
- Saņemot Sūdzību pa pastu, ja Klientam ir nepieciešams apstiprinājums par Sūdzības saņemšanas faktu, tas ir jānorāda vēstulē un jānorāda elektroniskā adrese, uz kuru vienas darba dienas laikā tiks sniegts apstiprinājums par Sūdzības saņemšanu, norādot informāciju par Sūdzības izskatīšanas procesu, tās termiņiem, kā arī norādot, ka Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.

2. Sūdzību reģistrēšana un uzglabāšana

- 2.1. Brokeris pēc rakstiskas Sūdzības saņemšanas (neatkarīgi no tā, kādā veidā tā ir saņemta) reģistrē Sūdzību speciālā elektroniskā žurnālā (Sūdzību reģistrā), kur tiek reģistrēta informācija par saņemtajām Sūdzībām, to izskatīšanas procesu un veiktajiem pasākumiem Sūdzību cēloņu novēršanai.
- 2.2. Pēc Sūdzības saņemšanas tā tiek reģistrēta Sūdzību reģistrā vienas darba dienas laikā.
- 2.3. Katrai Sūdzībai Sūdzību reģistrā tiek norādīts:
- piešķirtais reģistrācijas numurs (kurš sastāv no Nr. pēc kārtas, mēneša un gada skaitļa, kad Sūdzība ir saņemta);
 - informācija par Klientu (fiziskai personai – vārds un uzvārds; juridiskai personai – nosaukums un reģistrācijas numurs)
 - Klienta kontaktinformācija;
 - Sūdzības saņemšanas datums;
 - Sūdzības būtība un iemesls;
 - Brokera darbinieka dati, pret kura vērsta Sūdzība (ja Sūdzība nav vērsta pret Brokera darbību kopumā);
 - atbildes uz Sūdzību nosūtīšanas datums;
 - Sūdzības izskatīšanas laiks;
 - Sūdzības izskatīšanas rezultāts (pamatota/nepamatota/daļēji pamatota);
 - Sūdzībai pievienoto dokumentu glabāšanas hipersaite (Sūdzība, tās pielikumi, atbildes vēstule);
 - informācija par darbībām, kas veiktas, lai izskatītu un risinātu Sūdzībā norādītās problēmas;
 - datums, kad veiktas darbības lai izskatītu un risinātu Sūdzībā norādītās problēmas.
- 2.4. Brokeris glabā informāciju par saņemtajām Sūdzībām un sniegtajām atbildēm atbilstoši šai procedūrai un normatīvajos aktos par dokumentu glabāšanu un arhivēšanu noteiktajām prasībām.

3. Sūdzību izskatīšana

- 3.1. Par Sūdzību izskatīšanu atbilstoši šai kārtībai atbild Brokera Atbildīgā persona.
- 3.2. Atbildīgā persona savas kompetences un tiesisko iespēju robežās pārbauda ar Sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju, veic faktu pārbaudi, nodrošina interešu konflikta neiespējamību un nepieciešamības gadījumā iesaista Brokera valdi.
- 3.3. Brokera darbinieks, par kura darbību ir iesniegta Sūdzība, nepiedalās tās izskatīšanā un atbildes sagatavošanā, bet pēc Atbildīgās personas pieprasījuma sniedz paskaidrojumus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un pretenzijām.
- 3.4. Ja Sūdzība ir iesniegta par Atbildīgās personas darbu, tad Brokera valde šīs Sūdzības izskatīšanai pilnvaro citu Brokera darbinieku, novēršot interešu konflikta iespējamību Sūdzības izskatīšanā.

- 3.5. Atbildīgā persona atbildi Klientam uz saņemto Sūdzību sniedz ne vēlāk kā 20 dienu laikā, nosūtot skaidru un saprotamu atbildi pēc visu pierādījumu un informācijas pārbaudes.
- 3.6. Ja objektīvu iemeslu dēļ atbildi uz saņemto Sūdzību nevar sniegt 20 dienu laikā, tad Atbildīgā persona informē Klientu par kavējuma iemesliem un norāda plānoto Sūdzības izskatīšanas termiņu.
- 3.7. Brokeris atbildi uz saņemto Sūdzību sniedz latviešu valodā. Ja Klients Sūdzību iesniedzis citā valodā, Brokeris, ja tas nerada papildus administratīvos izdevumus, var sniegt atbildi valodā, kādā pie tā vērsies Klients.
- 3.8. Ja Brokeris saņem Sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga to izskatīt, tad septiņu dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Klientu.
- 3.9. Brokeris nodrošina Klienta personīgās informācijas, kā arī sniegtās informācijas aizsardzību, atbilstoši Brokera iekšējām procedūrām un normatīvajos aktos noteiktajām prasībām. Bez Klienta rakstiskas piekrišanas Brokeris neizpauž trešajām personām Sūdzības saturu un Klienta identitāti, ja vien to Brokerim tieši par pienākumu neuzliek Latvijas Republikas spēkā esošie normatīvie tiesību akti un tikai tajos noteiktajos gadījumos un kārtībā.
- 3.10. Visas Sūdzības tiek izskatītas šajā dokumentā noteiktajā kārtībā.

4. Sūdzību izskatīšanas procesa kontrole un Sūdzību cēloņu analīze

- 4.1. Katru pusgadu līdz nākamā mēneša 15.datumam Atbildīgā persona sagatavo un iesniedz Brokera valdei ziņojumu par iepriekšējā pusgadā saņemtajām Sūdzībām, to izskatīšanas procesu, tā efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par Sūdzību analīzi (saturu, pamatotību) un sniedz vērtējumu par Sūdzību cēloņiem un veicamajiem pasākumiem Sūdzību cēloņu novēršanai.
- 4.2. Brokera valde analizē saņemtās Sūdzības, nodrošinot, ka tiek identificētas un risinātas atkārtoti vai sistēmiski konstatētās problēmas, kā arī veic šādus pasākumus:
- analizē atsevišķu Sūdzību iemeslus;
 - nosaka galvenos Sūdzību veidus un tām raksturīgos cēloņus;
 - analizē, vai Sūdzību veidam raksturīgie cēloņi var ietekmēt arī citus Brokera procesus un produktu izplatīšanu, par kuriem nav saņemtas Sūdzības;
 - sagatavo attiecīgus iekšējos dokumentus, kas novērš Sūdzību cēloņus, ja tie ir pamatoti, un tas ir nepieciešams.

5. Noslēguma jautājumi

5.1. Brokera valde sagatavo atbilstošus iekšējos dokumentus (ja tādi nepieciešami), kas nodrošina, ka Brokera tīmekļvietnē Klientam vai potenciālajam Klientam brīvi pieejamā un saprotamā veidā ir izvietota informācija par Sūdzību izskatīšanas kārtību, kas ietver vismaz (bet ne tikai) šādu informāciju:

- informāciju par Brokeri, kuram iesniedzama Sūdzība;
- Sūdzības iesniegšanas veidus;
- Brokera kontaktinformāciju;
- Sūdzībā norādāmo informāciju;
- Sūdzību izskatīšanas procesa pamatprincipiem;
- Sūdzību izskatīšanas termiņus;
- norādi uz to, ka Sūdzību izskatīšana ir bez maksas;
- par citām Sūdzību un strīdu izskatīšanas iespējām;
- informāciju par Brokera uzraudzības iestādi.

5.2. Pēc Klienta pieprasījuma Brokera valde nodrošina iespēju Klientam iepazīties ar “Klientu sūdzību izskatīšanas un pārvaldīšanas kārtības” dokumentu pilnā apmērā drukātā vai elektroniskā veidā.