

PROCEDŪRA, KĀDĀ AĢENTS IZSKATA KLIENTU SŪDZĪBAS

- 1.** Aģentam ir pienākums pieņemt no klientiem sūdzības, kas saistītas ar Aģenta profesionālo darbību, t.sk., par Aģenta profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem, kā arī nekavējoties rakstveidā informēt par to apdrošinātāju.
- 2.** Aģentam ir pienākums, nekavējoties kopā ar apdrošinātāja attiecīgi kompetento struktūrvienību vai amatpersonu, izskatīt no klientiem saņemtās sūdzības par Aģenta profesionālo darbību, t.sk., par Aģenta profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem.
- 3.** Aģentam ir pienākums sniegt ar apdrošinātāju iepriekš saskaņotu rakstisku atbildi uz klienta sūdzību par Aģenta profesionālo darbību, t.sk., par Aģenta profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem, ne vēlāk kā 1 (viena) mēneša laikā no sūdzības saņemšanas dienas.
- 4.** Aģentam ir tiesības pagarināt atbildes sniegšanas termiņu tikai Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos un kārtībā.
- 5.** Aģentam nav tiesību sniegt rakstisku atbildi uz klienta sūdzību par Aģenta profesionālo darbību, t.sk., par Aģenta profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem, ja atbildes saturs iepriekš rakstveidā nav bijis saskaņots ar apdrošinātāja attiecīgi kompetento struktūrvienību vai amatpersonu.
- 6.** Tikai un vienīgi apdrošinātājs pats atbild uz klientu sūdzībām un paziņojumiem par apdrošinātāja sniegto apdrošināšanas pakalpojumu trūkumiem. Gadījumā, ja klients vēlas iesniegt Aģentam sūdzību vai lūgumu par apdrošinātāja noslēgtā apdrošināšanas līguma saistību izpildi, Aģentam ir pienākums:
 - 6.1.** pieņemt no klienta attiecīgo sūdzību vai lūgumu;
 - 6.2.** informēt klientu par to, ka attiecīgā sūdzība vai lūgums tiks nodots izskatīšanai apdrošinātājam, kas sniegs klientam atbildi;
 - 6.3.** sniegt klientam tās apdrošinātāja struktūrvienības vai amatpersonas kontaktinformāciju, kura izskatīs no klienta attiecīgi saņemto sūdzību vai lūgumu;
 - 6.4.** nekavējoties informēt par to kompetento apdrošinātāja struktūrvienību vai amatpersonu, kā arī iesniegt viņai no klienta saņemto sūdzību vai lūgumu.
- 7.** Visi strīdi, kas rodas starp klientiem un apdrošinātāju par ar Aģenta starpniecību noslēgto apdrošināšanas līgumu saistību izpildi tiks risināti, ievērojot attiecīgā apdrošināšanas līgumā noteikto kārtību.