

**Seesam Insurance AS Latvijas filiāles
Sūdzību izskatīšanas procedūra.**

1. Procedūras mērķis

Procedūras mērķis ir noteikt sūdzību saņemšanas, izskatīšanas un atbildēšanas kārtību saskaņā ar Seesam Insurance AS Latvijas Filiāles (turpmāk tekstā - Filiāles) darbības vispārīgajām atbilstības prasībām, Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvajiem noteikumiem Nr.195 un citiem jomu regulējošiem LR normatīvajiem aktiem.

Sūdzību izskatīšanas procedūras ievērošana un izpildīšana ir obligāta un saistoša visiem Filiāles darbiniekiem. Par departamentam piekritīgās sūdzības atbildēšanu un termiņu ievērošanu ir atbildīgs konkrētā departamenta direktors.

2. Procedūrā izmantotie saīsinājumi, termiņi.

Filiāle – Seesam Insurance AS Latvijas filiāle

Sūdzības iesniedzējs – persona (apdrošināšanas pieteikuma iesniedzējs, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu), kura ir iesniegusi apdrošinātājam sūdzību

Sūdzība – Filiālei iesniegts paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas līgumu vai apdrošināšanas, atlīdzības pakalpojumu (servisu)

Rakstiska sūdzība – sūdzība, kas iesniegta rakstveidā, izmantojot pastu, Filiāles tīmekļa vietni, e-pastā vai e-dokumenta veidā uz kopējo vai konkrētā darbinieka e-pastu.

Mutiska sūdzība – sūdzība, kas saņemta mutiski Filiāles darbinieka klātbūtnē vai telefoniski

Lietvedības sistēma – Filiāles dokumentu pārvaldības sistēma (DL)

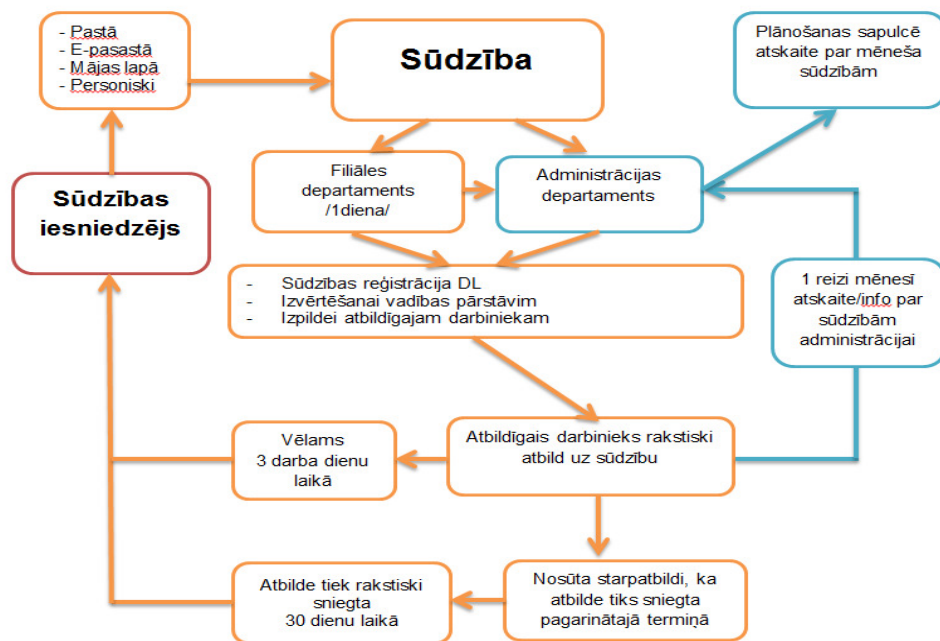
AD – Administrācijas un juridiskais departaments

FKTK – Finanšu un kapitāla tirgus komisija

Vadības pārstāvis – Filiāles prokūrists Santa Viegļā

3. Sūdzību izskatīšanas grafiks, procesa apraksts un izskatīšanas termiņi

3.1. Procesu grafiskais attēlojums:



3.2. Sūdzības izskatīšanas procesa apraksts:

Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.

Rakstveida sūdzība (saņemta pa pastu vienkāršā vai ierakstītā vēstulē, e-pastā vai e-dokumenta veidā, personiski ierodoties Filiāle vai uzrakstot sūdzību Filiāles tīmekļa vietnē).

Sūdzībā jābūt norādītai sekojošai informācijai:

` ziņas par Sūdzības iesniedzēju:

` fiziska persona: vārds, uzvārds, personas kods vai ID numurs un dzīvesvieta vai citu adresi, uz kuru nosūtīt atbildi (fiziskai personai - nerezidentam, ja personas kods nav piešķirts, norādāmi pases dati un dzīves vieta), kontakttālrunis;

` juridiska persona: nosaukums, reģistrācijas numurs, juridiskā adrese vai cita adrese atbilstoši juridiskās personas atrašanās vietai, pārstāvja amats, vārds, uzvārds, kontakttālrunis, e-pasts;

` datums un sastādīšanas vieta;

` apdrošināšanas veids, polises numurs, sūdzības iemesls, būtība, apstākļi, kas apliecina Sūdzību un prasījumu, saraksts ar pielikumā pievienotajiem dokumentiem;

` rakstiskai sūdzībai ir jābūt parakstītai.

Mutiska sūdzība (klātienē vai pa telefonu) tiek uzklautāta, bet netiek pieņemta turpmākai reģistrēšanai un apstrādei, kamēr tā netiek noformēta kā rakstveida sūdzība.

Anonīma sūdzība netiek pieņemta un apstrādāta.

4. Sūdzības reģistrācija un apstrāde

4.1. Sūdzības saņēmējs dokumentu nepieciešamības gadījumā skanē un, reģistrē Lietvedības sistēmā, sadaļā SŪDZĪBAS, piesaistot sūdzības failu un norādot šādu informāciju:

` sūdzības iemeslu;

` informāciju par sūdzības iesniedzēju;

` sūdzības saņemšanas datumu;

- ` apdrošināšanas veidu un apdrošināšanas produktu;
- ` iespējamo atbildīgo par sūdzības izskatīšanu.

4.2. Sūdzība tiek pārsūtīta vadības pārstāvim, kas atbildīgs par sūdzību izskatīšanas procesu un kas nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudes, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroli, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un iekšējās ziņošanas atbilstību.

4.3. Vadības pārstāvis nozīmē attiecīgā departamenta atbildīgo darbinieku atbildes sagatavošanai. Par atbildīgā darbinieka uzraudzīšanu ir atbildīgs konkrētā departamenta vadītājs.

4.4. Atbilde klientam tiek sniegta rakstveidā, vēlams 3 darba dienu laikā, bet ne vēlāk kā 30 dienu laikā no sūdzības reģistrācijas datuma Lietvedības sistēmā.

4.5. AD darbinieks vai atbildīgais darbinieks atbildi uz sūdzību reģistrē Lietvedības sistēmā, norādot sekojošu informāciju:

- ` atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
- ` nosūtīšanas veidu;
- ` pievieno atbildes failu;
- ` saņemtās sūdzības reģistra piezīmēs ieraksta informāciju par izpildi.

4.6. AD darbinieks kontrolē sūdzību izpildi un veic atzīmes Lietvedības sistēmā.

4.7. AD apkopo attiecīgā perioda sūdzību skaitu, informāciju iesniedz Uzņēmuma Vadības Komandai uz Plānošanas sapulci.

4.8. Filiāle ne vēlāk kā līdz katra gada 15. februārim rakstveidā iesniedz FKTK informāciju par iepriekšējā gadā saņemtajām sūdzībām. Par šī punkta izpildi atbild AD direktors.

5. Saistītie dokumenti

1. Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvajiem noteikumiem Nr.195
2. Seesam Insurance AS Latvijas Filiāles Dokumentu un sūdzību plūsmas procedūra

Aktuālā redakcija uz 2017. gada maijā;

Pārjaunoja – Biroja Vadītāja;

Caurskatīja – AD direktors