

## **Процедура рассмотрения жалоб клиентов**

### **Используемые термины**

1. Клиент – лицо, намеревающееся заключить договор страхования или перестрахования или вовлечённое в:
  - a) исполнение договора страхования как получатель страхования, страхователь или получающий выгоду,
  - b) исполнение договора перестрахования как получатель перестрахования.
2. Общество – общество с ограниченной ответственностью "Skandi Apdrošināšanas Brokeri".
3. Жалоба – устная или письменная претензия, предъявленная Клиентом или третьим лицом, о качестве и соответствии правовым актам профессиональных услуг, предоставленных сотрудником Общества, отношении и поведении сотрудника Общества по отношению к Клиенту, допущенной сотрудником Общества злонамеренности, грубой невнимательности или лёгкой невнимательности, независимо от того, привело это к убытку со стороны Клиента или нет.

### **1. Права и обязанности предъявителя Жалобы**

- 1.1. Любое лицо имеет право предъявить Жалобу Обществу как в письменной, так и в устной форме ответственному лицу Общества.
- 1.2. Предъявитель Жалобы одновременно с предъявлением Жалобы обязан передать Обществу, или в случае устной Жалобы – ответственному лицу Общества, всю известную ему информацию и документы, которые обосновывают указанные в Жалобе причины претензии, факты и обстоятельства.
- 1.3. Предъявитель Жалобы имеет право потребовать возместить ущерб, который возник напрямую вследствие умышленных злонамеренных действий или грубой невнимательности сотрудника Общества.
- 1.4. Предъявитель Жалобы имеет право обжаловать ответ Общества на предъявленную им Жалобу в порядке, установленном законом.

### **2. Права и обязанности Общества**

- 2.1. Общество и ответственное лицо Общества обязаны принять письменную или устную Жалобу Клиента. Общество имеет право попросить Клиента собственноручно оформить устную Жалобу в письменной форме либо может само оформить Жалобу письменно и попросить Клиента её подписать.
- 2.2. Рассмотрению подлежат лишь те Жалобы, в которых указан предъявитель Жалобы, его идентификационные данные (персональный код, паспортные данные и т.п.), его адрес, телефонный номер, адресат Жалобы, выраженные претензии, изложение подтверждающих фактов и обстоятельств, конкретный сотрудник Общества, действия которого послужили основой для претензий, которые подписал предъявитель Жалобы и к которым прилагаются документы, подтверждающие факты и обстоятельства претензии, или их копии, заверенные в установленном законом порядке.
- 2.3. Общество может не рассматривать Жалобы, которые не соответствуют требованиям, указанным в пункте 2.2 или оригинал которых не был представлен.

2.4. Общество обязано регистрировать полученные Жалобы и ответы на полученные Жалобы.

### **3. Порядок рассмотрения Жалоб**

3.1. Полученные Жалобы Общество рассматривает и предоставляет ответ предъявителю Жалобы не позднее чем через месяц со дня получения Жалобы. Если для рассмотрения Жалобы объективно необходимо больше времени, Общество имеет право рассмотреть Жалобу и предоставить ответ предъявителю Жалобы не позднее чем через четыре месяца со дня получения Жалобы, информируя предъявителя Жалобы об отсрочке.

3.2. В ответе на Жалобу Общество указывает, согласно ли оно или не согласно с выраженными претензиями и указывает своё отношение к обоснованию претензий.

3.3. В ответе на Жалобу Общество указывает порядок и срок обжалования ответа.

3.4. Если Общество согласно с выраженными в Жалобе претензиями, оно в ответном письме указывает, в каком порядке предъявитель Жалобы может получить возмещение понесенных убытков, если таковые нанесены и если эти убытки прямые и непосредственно связаны с действиями сотрудника Общества, к которым относится претензия.

3.5. Если Общество не согласно с претензиями, выраженными в Жалобе, оно в ответном письме указывает на факты, обстоятельства и документы, которые позволяют не согласиться с претензиями, выраженными предъявителем Жалобы.

3.6. Если Общество констатирует, что претензии, выраженные в Жалобе, не относятся к деятельности Общества, либо претензии, выраженные в Жалобе, относятся к лицу, не являющемуся сотрудником Общества, Общество информирует об этом предъявителя Жалобы в письменной форме.

Утверждено

в Риге 17 апреля 2014 года

SIA "Skandi Apdrošināšanas Brokeri"

член правления P. Spredzis