

## Klientu iesniegumu izskatīšanas kārtība

### 1.pants. Regulējuma mērķis

Šī regulējuma mērķis ir noteikt kārtību, kāda SIA „UniCredit Insurance Broker” (turpmāk tekstā – Sabiedrība) saņem, izskata un sniedz atbildi uz klientu iesniegumiem, lūgumiem, sūdzībām, priekšlikumiem vai jautājumiem, ievērojot Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likuma un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma prasības.

### 2.pants. Regulējuma darbības joma

(1) Regulējums nosaka kārtību, kādā klients iesniedz un Sabiedrība izskata dokumentu, kurā ietverts klienta lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums (turpmāk — iesniegums), un atbild uz to, kā arī nosaka kārtību, kādā Sabiedrība pieņem apmeklētājus.

(2) Šis regulējums neattiecas uz informācijas pieprasījumiem, kā arī uz iesniegumiem, kuriem saskaņā ar normatīvo aktu prasībām ir cita izskatīšanas un atbildes sniegšanas kārtība.

(3) Šo regulējumu piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar elektronisko parakstu.

(4) Šis regulējums neattiecas uz dokumentu apriti starp Sabiedrību un tas amatpersonām un darbiniekiem.

### 3.pants. Iesnieguma iesniegšana

(1) Iesniegumā norādāmas ziņas par tā iesniedzēju (vārds un uzvārds, kā arī adrese un, ja nepieciešams, citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesniedzēju), kā arī par lietas apstākļiem, sakarā ar kuriem klients vērsas pie Sabiedrības.

(2) Iesniegumu var iesniegt rakstveidā, iesniedzot to Sabiedrības birojā, elektroniskā veidā, nosūtot uz šādu Sabiedrības e-pasta adresi: [insurance@unicreditleasing.lv](mailto:insurance@unicreditleasing.lv), vai arī izteikt mutvārdos. Mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja nepieciešams, klienta klātbūtnē noformē rakstveidā un izsniedz tā kopiju iesniedzējam.

(3) Iesniegumam, ja nepieciešams, pievieno dokumentu kopijas, kas apstiprina iesniegumā minētos apstākļus.

(4) Klienta iesniegums tā saņemšanas dienā tiek reģistrēts Sabiedrības ienākošo dokumentu reģistrā, piešķirot tam ienākošā dokumenta numuru.

(5) Papildu informāciju un konsultācijas iesniegumu iesniegšanas un izskatīšanas jautājumos klientiem sniedz valdes priekšsēdētāja Inga Balode, tālr. 67442993, e-pasta adrese: [inga.balode@unicreditleasing.lv](mailto:inga.balode@unicreditleasing.lv)

### 4.pants. Iesnieguma izskatīšana un atbildēšana uz to

(1) Sabiedrība iesniegumu izskata, vadoties pēc tā satura.

(2) Sabiedrība atbildi pēc būtības sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas, ja normatīvajos aktos nav noteikts citādi. Gadījumā, ja klienta iesnieguma izskatīšanai ir vajadzīgs termiņš, kas pārsniedz

vienu mēnesi, Sabiedrība uz klienta norādīto adresi vai e-pasta adresi nosūta paziņojumu par iesnieguma izskatīšanas termiņa pagarināšanu, norādot jaunu atbildes sniegšanas termiņu.

(3) Ja iesnieguma saturs neprasa atbildi pēc būtības, Sabiedrība uz to neatbild vai arī viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas informē iesniedzēju, ka attiecīgo iesniegumu ir saņēmusi.

(4) Ja iesniegumā ietverta sūdzība, kurā Sabiedrībai izteikts aizrādījums vai neapmierinātība par Sabiedrības vai Sabiedrības darbinieka rīcību, Sabiedrība atbildē uz iesniegumu norāda apsvērumus, kas ir par pamatu šādai Sabiedrības vai tās darbinieka rīcībai.

(5) Ja klients iesniegumā norādījis, ka uz tā iesniegumu nav nepieciešams atbildēt, Sabiedrība var neatbildēt uz šādu iesniegumu.

(6) Ja klients nav devis norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Sabiedrība atbildi uz iesniegumu nosūta uz iesniedzēja norādīto adresi. Ja elektroniskā veidā iesniegtā iesniegumā klients nav devis norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Sabiedrība atbildi uz iesniegumu nosūta tikai elektroniskā veidā.

## **5.pants. Atbildēšana uz vairāku klientu iesniegumiem**

(1) Atbildi uz vairāku klientu kopīgu iesniegumu nosūta tam klientam, kurš attiecīgo iesniegumu parakstījis pirmais, ja iesnieguma iesniedzēji nav norādījuši citu personu. Ja minētā persona nav sasniedzama, atbildi nosūta vienam no iesnieguma parakstītājiem, kurš ir norādījis savu adresi vai citas ziņas, kas palīdz ar viņu sazināties.

(2) Ja Sabiedrība saņēmusi vairākus viena vai vairāku klientu atsevišķus iesniegumus vai vairāku klientu kopīgus, pēc būtības vienāda satura iesniegumus, Sabiedrība uz tiem var sniegt arī vienu kopīgu atbildi. Atbildi nosūta katram iesniedzējam vai, ja saņemti vairāki vairāku klientu kopīgi iesniegumi, to nosūta atbilstoši šā panta pirmās daļas prasībām.

(3) Ja šā panta otrajā daļā minēto iesniegumu skaits ir tāds, ka atbildes sniegšana uz katru iesniegumu prasītu nesamērīgu Sabiedrības resursu patēriņu, un šiem iesniegumiem nepiemīt individuāls raksturs (piemēram, tie iesniegti organizētas akcijas ietvaros), uz šiem iesniegumiem attiecīgi viena mēneša laikā no pirmā iesnieguma saņemšanas dienas var sniegt vienu kopīgu atbildi, to nenosūtot iesniedzējam. Atbildi izliek iestādes apmeklētājiem pieejamās telpās un pēc mutvārdu pieprasījuma izsniedz personiski iesniedzējam.

## **6.pants. Iesnieguma atstāšana bez izskatīšanas**

(1) Sabiedrība ir tiesīga atstāt iesniegumu bez izskatīšanas šādos gadījumos:

1) iesniegumā nav norādīts iesnieguma iesniedzējs (vārds, uzvārds un adrese);

2) iesniegums nav parakstīts, izņemot šā likuma 2.panta trešajā daļā minēto gadījumu;

3) iesnieguma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;

4) iesnieguma teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;

5) atbilde uz iesniegumu ir dota iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.

(2) Šā panta pirmās daļas 2., 3., 4. un 5.punktā minētajā gadījumā Sabiedrība, norādot pamatojumu, informē klientu, ka iesniegums tiek atstāts bez izskatīšanas.

## **7.pants. Apmeklētāju pieņemšanas kārtība**

(1) Sabiedrība, ievērojot normatīvo aktu prasības un tās darbības specifiku, nodrošina, ka tā ir pieejama apmeklētājiem.

(2) Apmeklētāju pieņemšanas laiku un kārtību nosaka Sabiedrības valde, nodrošinot, lai apmeklētāji tiek pieņemti pēc iespējas viņiem izdevīgā laikā, ņemot vērā Sabiedrības darbinieku darba laiku.

(3) Informācija par Sabiedrības darba laiku ir pieejama iestādē (telpā, kas ir pieejama ikvienam iestādes apmeklētājam) un Sabiedrības mājaslapā internetā.

## **8.pants. Informācijas izpaušanas ierobežojumi**

(1) Aizliegts bez iesnieguma iesniedzēja piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj viņa identitāti, izņemot gadījumu, kad Sabiedrībai saskaņā ar likumu šāda informācija ir jāizpauž vai arī iesniedzējs ar Sabiedrību noslēgtajā līgumā vai citā dokumentā tam ir piekritis.

(2) Ja iesniedzējs nevēlas, lai iesniegumā minētie fakti tiktu izpausti, viņš to norāda iesniegumā. Ja iesniegumā nav ietverta norāde par aizliegumu izpaust tajā minētos faktus, Sabiedrība tos ir tiesīga izpaust, ievērojot šā panta pirmās daļas un citu normatīvo aktu prasības.