Sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

NOLIKTAVA1, SIA klientu mantas apdrošināšana

Šī sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība attiecas uz sūdzībām, kas saistītas ar NOLIKTAVA1, SIA Reģ. nr. 44103124767 klientiem piedāvāto mantas apdrošināšanas papildpakalpojumu.

NOLIKTAVA1, SIA apdrošināšanas papildpakalpojumu piedāvā kā izņēmuma papildpakalpojumu starpnieks sadarbībā ar If P&C Insurance AS Latvijas filiāli.

1. Sūdzības iesniegšana

NOLIKTAVA1, SIA pieņem sūdzības bez maksas.

Sūdzību var iesniegt šādos veidos:

1. rakstot uz e-pastu: **riga@noliktava1.lv**;
2. zvanot uz tālruņa numuru: **22728782**;
3. nosūtot vēstuli uz pasta adresi: **Rīga, Dārzciema iela 60, LV-1073**;
4. iesniedzot sūdzību klātienē NOLIKTAVA1, SIA klientu apkalpošanas vietā: **Rīga, Dārzciema iela 60, LV-1073**.

2. Kas jānorāda sūdzībā?

Lai sūdzību varētu izskatīt pēc iespējas ātrāk un precīzāk, sūdzībā jānorāda:

1. sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds un dati, kas ļauj personu nepārprotami identificēt, piemēram, personas kods;
2. juridiskai personai — nosaukums, reģistrācijas numurs un juridiskās personas pārstāvja vārds, uzvārds;
3. kontaktinformācija atbildes saņemšanai — e-pasta adrese vai pasta adrese;
4. NOLIKTAVA1, SIA līguma numurs, glabātuves numurs vai cita informācija, kas ļauj identificēt konkrēto pakalpojumu;
5. sūdzības būtība un apstākļu apraksts;
6. ja iespējams, dokumenti vai cita informācija, kas pamato sūdzību.

3. Kad iesniegums nav uzskatāms par sūdzību?

Par sūdzību šīs kārtības izpratnē nav uzskatāms iesniegums, dokuments vai informācija, ja tajā nav norādīts sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds vai juridiskās personas nosaukums un dati, kas ļauj iesniedzēju nepārprotami identificēt.

Ja iesniegtā informācija nav pietiekama sūdzības izskatīšanai vai personas identificēšanai, NOLIKTAVA1, SIA ir tiesības lūgt sūdzības iesniedzējam precizēt vai papildināt iesniegto informāciju.

Ja nepieciešamā informācija netiek sniegta, NOLIKTAVA1, SIA ir tiesības sūdzību neizskatīt vai pārtraukt tās izskatīšanu.

4. Sūdzības izskatīšanas process

Pēc sūdzības saņemšanas NOLIKTAVA1, SIA izvērtē, vai sūdzība ir saistīta ar:

1. NOLIKTAVA1, SIA sniegto mantu glabāšanas pakalpojumu;
2. apdrošināšanas papildpakalpojuma piedāvāšanu vai izplatīšanu;
3. apdrošināšanas segumu, atlīdzības pieteikumu, apdrošināšanas noteikumiem vai If P&C Insurance AS Latvijas filiāles lēmumu.

Ja sūdzība ir saistīta ar apdrošināšanas pakalpojumu, NOLIKTAVA1, SIA nekavējoties, bet ne vēlāk kā 3 darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, nosūta sūdzību If P&C Insurance AS Latvijas filiālei un sadarbojas tās izskatīšanā.

NOLIKTAVA1, SIA sniedz If P&C Insurance AS Latvijas filiālei visu sūdzības izskatīšanai nepieciešamo informāciju un dokumentus, kas ir NOLIKTAVA1, SIA rīcībā.

5. Sūdzības objektīva izvērtēšana

Darbinieks, kurš ir iesaistīts konkrētās sūdzības izskatīšanā, objektīvi pārbauda sūdzībā norādītos apstākļus un faktus.

Ja nepieciešams, tiek noskaidrots iesaistīto personu viedoklis un apkopota papildu informācija, kas nepieciešama sūdzības izvērtēšanai.

Ja sūdzība ir saistīta ar apdrošināšanas pakalpojumu, šī informācija tiek nodota If P&C Insurance AS Latvijas filiālei sūdzības tālākai izskatīšanai.

6. Informācija par sūdzības izskatīšanas gaitu

Pēc klienta pieprasījuma NOLIKTAVA1, SIA sniedz informāciju par sūdzības izskatīšanas procesu.

Informāciju var sniegt rakstiski papīra formātā vai elektroniski, atkarībā no klienta izvēlētā saziņas veida.

7. Atbildes sniegšanas termiņš

Atbilde uz sūdzību tiek sniegta rakstiski latviešu valodā iespējami īsā termiņā, bet ne vēlāk kā 20 dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas.

Ja objektīvu iemeslu dēļ atbildi nav iespējams sniegt 20 dienu laikā, NOLIKTAVA1, SIA informē sūdzības iesniedzēju par termiņa pagarinājumu, norādot pagarinājuma iemeslu un plānoto atbildes sniegšanas termiņu.

8. Ja klients nepiekrīt sniegtajai atbildei

Ja sūdzības iesniedzēju neapmierina sniegtā atbilde vai sūdzības izskatīšanas rezultāts, klientam ir tiesības vērsties pie If P&C Insurance AS Latvijas filiāles vai citā normatīvajos aktos paredzētā strīdu izskatīšanas institūcijā.

Apdrošinātājs: If P&C Insurance AS Latvijas filiāle
Tīmekļvietne: www.if.lv
Tālrunis: +371 67 338 333
E-pasts: info@if.lv

9. Dokumentu glabāšana

NOLIKTAVA1, SIA glabā ar sūdzībām saistīto informāciju un dokumentus atbilstoši normatīvo aktu prasībām un iekšējai dokumentu glabāšanas kārtībai.

Personas dati tiek apstrādāti tikai tādā apjomā, kāds nepieciešams sūdzības saņemšanai, izskatīšanai, atbildes sniegšanai un normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildei.