

**Klientu sūdzību izskatīšanas kārtība:**

Apdrošināšanas brokeru sabiedrība, sabiedrība ar ierobežotu atbildību "R&D apdrošināšanas brokers" - turpmāk arī apdrošināšanas izplatītājs bez maksas nodrošina klientu sūdzību izskatīšanu, kura ietver sevī sūdzībās norādīto faktu pārbaudi, iespējamā interešu konflikta novēršanu un rakstveida atbildes uz saņemtajām sūdzībām sastādīšanu un nosūtīšanu to iesniedzējiem.

Ikvienam klientam ir tiesības iesniegt sūdzību rakstveidā, brīvā formā, sūdzībā norādot iesniedzēja vārdu, uzvārdu vai nosaukumu, iesniedzēja kontaktinformāciju un aprakstot sūdzības būtību, uz apdrošināšanas izplatītāja juridisko adresi Dzelzavas ielā 117, Rīgā, LV-1021 vai e-pasta adresi: [info@rdbrokers.lv](mailto:info@rdbrokers.lv) vai vērsties ar sūdzību par apdrošināšanas izplatītāja darbību tā uzraugošajā institūcijā – Finanšu un kapitāla tirgus komisijā (internet vietnē [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv) norādītajā kārtībā vai pa pastu - Kungu ielā 1, Rīga, LV-1001) vai citās patērētāju tiesības aizstāvošajās institūcijās Latvijā to noteiktajā kārtībā un apdrošināšanas izplatītājam ir pienākums sniegt rakstveida atbildi uz klienta sūdzību 20 dienu laikā no rakstveida sūdzības saņemšanas dienas.

Ja minētajā termiņā objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams sniegt atbildi, apdrošināšanas izplatītājam ir pienākums sniegt pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta. Ja apdrošināšanas izplatītājs saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, tad tas septiņu dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to klientu.