

1. Sūdzību iesniegšanas un atbildes sniegšanas veidi

1.1. Klienti savas sūdzības var iesniegt Enefit kādā no zemāk norādītajiem veidiem. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas. Atbilde uz sūdzību klientiem tiek sniegta rakstiski – e-pastā vai pa pastu. Ja sūdzība saņemta pa pastu – atbilde tiek sniegta rakstiskā formātā un sūtīta pa pastu Klientam

iesniegšanas veids	Atbildes sniegšanas veids
Rakstiski pa e-pastu uz elektrība@enefit.lv	E-pastā
Rakstiski pa pastu uz Enefit adresi: SIA Enefit, Vesetas iela 7, Rīga, LV-1013	Pa pastu

1.2. Enefit sniedz atbildi uz sūdzību Klientam ne vēlāk kā 20 dienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža. Gadījumā, ja objektīvu iemeslu dēļ atbildi uz sūdzību sniegt 20 dienu laikā nav iespējams, sūdzības izskatīšanas termiņš tiek pagarināts, par to informējot noteiktajā termiņā Klientu rakstiski – e-pastā vai pa pastu (atbilstoši 1.1. punktam), pamatojot pagarinājuma nepieciešamību.

1.3. Iesniedzot sūdzību, tajā jānorāda sekojoša informācija:

- Sūdzības adresāts
- Klientu identificējoša informācija:
 - Juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs;
 - Fiziskām personām – vārds, uzvārds un personas kods;
- Sūdzības iemesls, Enefit izvirzītais prasījums un apstākļi, kas pamato prasību;
- Atbildes saņemšanas veids, ja saskaņā ar 1.1. punktu pastāv izvēles iespēja;
- Sūdzības iesniegšanas datums un vieta.

1.4. Ja tiek konstatēts, ka iesniegtā sūdzība nav adresēta vai pēc būtības nav attiecināma uz Enefit, tad Enefit ne vēlāk kā septiņu dienu laikā pārsuta adresātam, uz kuru tā attiecināma, un rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju par saņemtās sūdzības pārsūtīšanu.

1.5. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības pieprasīt informāciju (rakstveidā vai elektroniski) par sūdzības izskatīšanas procesu. Sūdzību izskatīšana un par to pieprasītā informācija ir bez maksas.

2. Sūdzību izskatīšanas kārtība

2.1. Atbildīgais darbinieks izskata sūdzību, veic faktu pārbaudi un nepieciešamības gadījumā iesaista citus Enefit darbiniekus.

2.2. Atbildīgais darbinieks izmeklē sūdzību, sagatavo atbildi un informē Enefit mājsaimniecību segmenta vadītāju par sūdzības saturu, pamatotību, veiktajām darbībām un/ vai darbībām, kuras nepieciešams veikt, lai atrisinātu situāciju, kuras dēļ Klientam ir radusies sūdzība, un novērst nākotnē atkārtotu pamatotu sūdzību rašanos

2.3. Gadījumā, ja Klients nepiekrīt Enefit sniegtajai atbildei sūdzībā aprakstītās situācijas risinājumam, Klients var atkārtoti vērsties ar sūdzību pie Enefit vai arī vērsties pie apdrošināšanas brokera UADBB Aon Batlic Latvijas filiāles, reģ.Nr. 40103284559, e-

pasts: aonlatvia@aon.lv, tālr.: +371 67819900, kura reģistrā Enefit reģistrēts kā apdrošināšanas papildpakalpojuma sniedzējs. Jebkuram klientam ir iespējama vērsties arī ar sūdzību gan Finanšu un Kapitāla Tirgus Komisijā, gan Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

3. Informācijas par saņemtajām sūdzībām dokumentēšana un uzglabāšana

3.1. Atbildīgais darbinieks reģistrē sūdzību elektroniski tajā pašā dienā, kad saņemta sūdzība, bet ne vēlāk kā nākošajā darba dienā, tam paredzētajā reģistrā, norādot sekojošu informāciju:

- Informācija par sūdzības iesniedzēju:
 - Juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs;
 - Fiziskām personām – vārds, uzvārds un personas kods;
- Sūdzības saņemšanas datums;
- Sūdzības iemesls, īss apraksts (prasījums, apstākļi, kas pamato prasījumu);
- Apdrošināšanas veids, ja sūdzība saistīta ar apdrošināšanas līgumu;
- Valsts, kurā sniegts pakalpojums, par kuru saņemta sūdzība.
- Pēc atbildes nosūtīšanas klientam, Atbildīgais darbinieks veic atzīmi sūdzību reģistrā, norādot sekojošu informāciju:
 - Atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
 - Sūdzības izskatīšanas rezultātu.

3.2. Ja sūdzība saņemta rakstiskā formātā, atbildīgais darbinieks to saglabā elektroniski speciāli tam paredzētā arhīva mapē, kā arī papīra formātā atbilstoši lietvedības prasībām.

4. Ziņojums par sūdzību izskatīšanas procesu

4.1. Katru gadu līdz 31.janvārim Atbildīgā persona sagatavo un iesniedz Enefit mājsaimniecību segmenta vadītājam ziņojumu par iepriekšējā gadā saņemto sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību šai procedūrai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem un iespējām tos novērst.

5. Informācijas neizpaušana trešajām personām

5.1. Brokerim bez sūdzības iesniedzēja iepriekšējas rakstiskas piekrišanas nav tiesību izpaust trešajām personām sūdzības iesniedzēja identitātes datus, ja vien to Brokerim tieši par pienākumu neuzliekt Latvijas republikas spēkā esošie normatīvie akti un tikai tajos noteiktajos gadījumos un kārtībā.

5.2. Visi personas dati tiek apstrādāti saskaņā ar Latvijas republikas normatīvajiem aktiem. Sūdzības izskatīšanas gadījumā datu apstrāde nepieciešama, lai nodrošinātu tiesisko prasību izpildi.