

1. Vispārējie noteikumi

1.1. Šīs procedūras mērķis ir Klientu (persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas līgumu (apdrošināšanas pieteikuma iesniedzējs), apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību vai iepriekš minēto personu pilnvarotais pārstāvis) pretenziju, kas saistīta ar apdrošināšanas aģenta un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka, turpmāk tekstā – Apdrošināšanas izplatītājs, BTA vārdā veikto apdrošināšanas izplatīšanu, ātras, vienlīdzīgas, godīgas un efektīvas izskatīšanas nodrošināšana.

1.2. Ar kārtību, kādā ārpusstiesas ceļā tiks izskatītas iespējamās pretenzijas un strīdi starp Klientu un Apdrošināšanas izplatītāju var iepazīties arī jebkurā BTA birojā vai pie Apdrošināšanas izplatītāja.

2. Pretenziju iesniegšana

2.1. Ja Apdrošināšanas izplatītāja un Klienta sadarbībā ir radušās kādas nesaskaņas un Klients vēlas izteikt savas pretenzijas saistībā ar Apdrošināšanas izplatītāja sniegto apdrošināšanas izplatīšanu, Klients var iesniegt pretenziju rakstiski Apdrošināšanas izplatītājam klātienē vai:

- a) ar pasta starpniecību, nosūtot BTA uz adresi: Sporta iela 11, Rīga, LV-1013;
- b) ar elektroniskā pasta starpniecību, nosūtot:
 - Apdrošināšanas izplatītāju (<https://www.bta.lv/lv/kontakti/apdrosinasanas-izplatitaji>) reģistrā norādīto attiecīga Apdrošināšanas izplatītāja e-pasta adresi; - BTA uz e-pasta adresi: bta@bta.lv.

2.2. Pretenzijā Klients iekļauj vismaz šādu informāciju:

- a) informāciju par sevi – pretenzijas iesniedzēju:
 - fiziskai personai – vārds, uzvārds, pasta adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese (ja pretenzijas iesniedzējam tāda ir);
 - juridiskai personai – nosaukums, pasta adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese (ja pretenzijas iesniedzējam tāda ir);
- b) pretenzijas sagatavošanas datumu;
- c) pretenzijas un tās apstiprinošo faktu un apstākļu izklāstu, ja iespējams, pievienojot pretenzijā minēto faktu un apstākļu pamatojošus dokumentus.
- d) prasības pretenzijas apmierināšanai;
- e) vēlamu atbildes sniegšanas veidu – mutiski, rakstiski vai e-pastā (ja vēlamais atbildes sniegšanas veids nav norādīts, tad atbilde tiek sniegta veidā, kādā iesniegta pretenzija, ievērojot personas datu aizsardzības prasības);
- f) parakstu (kad tas iespējams).

3. Pretenziju izskatīšana un atbildes sniegšana

3.1. Apdrošināšanas izplatītājs, saņemot pretenziju, nekavējoties, bet ne vēlāk kā 7 (septiņu) dienu laikā no pretenzijas saņemšanas dienas:

- a) pretenziju nodod (pārsūta) BTA;
- b) informē pretenzijas iesniedzēju par pretenzijas nodošanu (pārsūtīšanu) BTA, kas sniegs pretenzijas iesniedzējam atbildi uz pretenziju.

3.2. Ja Apdrošināšanas izplatītājs saņems pretenziju par citu tirgus dalībnieku, tas ir, ne saistībā ar Apdrošināšanas izplatītāja BTA vārdā veiktu apdrošināšanas izplatīšanu, Apdrošināšanas izplatītājs 7 (septiņu) dienu laikā no pretenzijas saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Klientu.

3.3. Interesu konflikta novēršanas nolūkos atbildi uz pretenziju sniedz BTA, nevis Aģents, nodrošinot ka personas, par kuru objektivitāti var rasties pamatotas šaubas, nepiedalās pretenzijas izskatīšanā un atbildes sagatavošanā.

3.4. Visas saņemtās pretenzijas tiek izskatītas bez maksas.

3.5. Atbilde tiek sniegta tikai uz pretenziju, kur tās iesniedzējs ir nepārprotami identificējams, t.i. norādīti pretenzijas iesniedzēja dati (vārds, uzvārds/nosaukums un adrese vai e-pasta adrese, tālruņa numurs un tml.).

3.6. Atbildi BTA sniegs latviešu valodā vai, vienojoties ar pretenzijas iesniedzēju, atbilde var tikt sniegta angļu vai krievu valodā.

3.7. BTA, saņemot pretenziju:

- a) veiks pretenzijā norādīto faktu pārbaudi:
 - pārbaudot visus attiecīgos ar pretenziju saistītos pierādījumus un informāciju;

- nepieciešamības gadījumā pieprasot no pretenzijas iesniedzēja un/vai no Apdrošināšanas izplatītāja papildus informāciju un dokumentus par pretenzijā norādītajiem faktiem un apstākļiem;

- b)** pretenzijas iesniedzējam sniegs pamatotu rakstveida atbildi uz pretenziju 20 (divdesmit) dienu laikā no dienas, kad pretenzijas iesniedzējs iesniedzis pretenziju Apdrošināšanas izplatītājam, informējot pretenzijas iesniedzēju arī par citām pretenzijas izskatīšanas iespējām, ja sniegtā atbilde uz pretenziju neapmierina pretenzijas iesniedzēja pretenzijā norādītās prasības.

Ja objektīvu iemeslu dēļ minēto termiņu nebūs iespējams ievērot, BTA nosūtīs pretenzijas iesniedzējam informāciju ar pamatojumu atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamībai un saprātīgu termiņu, kad tiks sniegta atbilde.

3.8. Pēc pretenzijas iesniedzēja pieprasījuma BTA sniegs pretenzijas iesniedzējam informāciju (rakstveidā vai elektroniski) par pretenzijas izskatīšanas procesu.

3.9. Ja Klients nav apmierināts ar saņemto atbildi uz pretenziju, tad Klientam ir tiesības:

- a)** vērsties Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombudā (adrese: Lomonosova iela 9, Rīga, LV-1019);
b) strīda, domstarpības vai prasības, kas izriet no pretenzijas, izšķiršanai vērsties Latvijas Republikas tiesā.

3.10. Visi strīdi, kas rodas starp Klientu un BTA par Apdrošināšanas līgumu, kas noslēgts ar Apdrošināšanas izplatītāja starpniecību, saistību izpildi, tiks risināti, ievērojot attiecīgā Apdrošināšanas līgumā noteikto kārtību.