

1. Общие положения

1.1. Целью настоящей процедуры является обеспечение быстрого, равноправного, честного и эффективного рассмотрения претензий Клиентов (лицо, намерением которого является заключение страхового договора (автор заявления на страхование), страхователь, застрахованный или лицо, имеющее право претендовать на страховое возмещение или уполномоченный представитель вышеупомянутого лица), связанных с распространением страхования, выполняемого страховым агентом или посредником по дополнительным услугам страхования, в дальнейшем по тексту – Распространитель страхования, от имени ВТА.

1.2. С порядком, в котором внесудебным путём рассматриваются возможные претензии и споры между Клиентом и Распространителем страхования можно ознакомиться в любом офисе ВТА или у Распространителя страхования.

2. Рассмотрение претензий

2.1. Если в сотрудничестве между Распространителем страхования и Клиентом возникли какие-либо разногласия и Клиент желает выразить свои претензии в связи с распространением страхования, предоставленным Распространителем страхования, Клиент может подать претензию в письменном виде Распространителю страхования лично или:

- a)** посредством почты, отправив на адрес ВТА: Sporta iela 11, Rīga, LV-1013;
- b)** посредством электронной почты, отправив на:
 - адрес эл. почты соответствующего Распространителя страхования, указанного в регистре Распространителей страхования (<https://www.bta.lv/ru/kontakty/strahovye-agenty-i-brokeriy>); - ВТА на адрес эл. почты: bta@bta.lv.

2.2. В своей претензии Клиент предоставляет как минимум нижеследующую информацию:

- a)** информацию о себе – заявителе:
 - для физического лица – имя, фамилия, почтовый адрес, номер телефона и адрес эл. почты (если у заявителя таковой имеется);
 - для юридического лица – название, почтовый адрес, номер телефона и адрес эл. почты (если у заявителя таковой имеется);
- b)** дата написания претензии;
- c)** изложение претензии и подтверждающих фактов и обстоятельств, если возможно, приложив к претензии документы, обосновывающие упомянутые факты и обстоятельства;
- d)** требования для удовлетворения претензии;
- e)** желаемый способ предоставления ответа – устно, письменно или на адрес эл. почты (если желаемый способ предоставления ответа не указан, то ответ предоставляется тем способом, каким была подана претензия за соблюдением требований по защите личных данных);
- f)** подпись (если возможно).

3. Рассмотрение претензий и предоставление ответа

3.1. Распространитель страхования, получив претензию, немедленно, но не позже чем в течение 7 (семи) дней со дня получения претензии:

- a)** передаёт (пересылает) претензию в ВТА;
- b)** сообщает заявителю о передаче (пересылке) претензии в ВТА, предприятие, которое предоставит заявителю ответ на претензию.

3.2. Если Распространитель страхования получит претензию на другого участника рынка, то есть, не в связи с распространением страхования, выполняемого Распространителем страхования, от имени ВТА, Распространитель страхования в течение 7 (семи) дней со дня получения претензии пересылает её советуемому участнику рынка и сообщает об этом Клиенту.

3.3. Во избежание конфликта интересов ответ на претензию предоставляет ВТА, а не Распространитель страхования, обеспечивая то, что лицо, в объективности которого могут возникнуть обоснованные сомнения, не участвует в рассмотрении претензии и написании ответа.

3.4. Все полученные претензии рассматриваются бесплатно.

3.5. Ответ предоставляется только на претензию, заявителя которой можно недвусмысленно идентифицировать, т.е. указаны данные заявителя (имя, фамилия/название и адрес или адрес эл. почты, номер телефона и т.п.).

3.6. ВТА предоставит ответ на латышском языке или, по согласованию с заявителем, ответ может быть предоставлен на английском или русском языках.

3.7. ВТА, получив претензию:

- a)** проведёт проверку фактов, указанных в претензии:
 - проверив все соответствующие, связанные с претензией доказательства и информацию;
 - в случае необходимости, затребует от заявителя и/или от Распространителя страхования дополнительную информацию и документы о фактах и обстоятельствах, указанных в претензии;
- b)** предоставит заявителю обоснованный ответ в письменном виде на претензию в течение 20 (двадцати) дней со дня, когда заявитель подал претензию Распространителю страхования, сообщив заявителю о других возможностях рассмотрения претензии, если предоставленный ответ на претензию не удовлетворяет требованиям, указанным в претензии.

Если по объективным причинам будет невозможно соблюсти упомянутый срок, ВТА вышлет заявителю информацию с обоснованием необходимости продления предоставления ответа и разумный срок, когда ответ будет предоставлен.

3.8. По требованию заявителя, ВТА предоставит заявителю информацию (в письменном виде или электронно) о процессе рассмотрения претензии.

3.9. Если Клиент не удовлетворён полученным ответом на претензию, то у Клиента есть право:

- a)** обратиться к Омбудсмену Латвийской Ассоциации страховщиков (адрес: Lomonosova iela 9, Rīga, LV-1019);
- b)** обратиться в суд Латвийской Республики для разрешения спора, разногласий или требований, вытекающих из претензии.

3.10. Все споры, возникающие между Клиентом и ВТА о Страховом договоре, заключённом при посредничестве Распространителя страхования, выполнением обязательств, будут разрешены за соблюдением порядка, установленного соответствующим Страховым договором.