

Ja mūsu sadarbībā ir radušās kādas nesaskaņas, un vēlies izteikt BTA savas pretenzijas saistībā ar mūsu sniegtajiem apdrošināšanas pakalpojumiem, zemāk vari iepazīties ar pretenziju iesniegšanas un izskatīšanas kārtību.

Pretenziju var iesniegt

- Persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas līgumu (apdrošināšanas pieteikuma iesniedzējs);
- Apdrošinājumaņēmējs;
- Apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību;
- Persona pret kuru BTA izmanto regresu vai subrogācijas tiesības;
- Iepriekš minēto personu pilnvarotais pārstāvis.

Pretenzijas iesniegšanas veidi

- Nosūtīt informāciju uz e-pastu bta@bta.lv;
- Zvanīt uz BTA Klientu atbalsta dienestu pa tālruni 26 12 12 12;
- Nosūtīt vēstuli pa pastu uz adresi: Sporta iela 11, Rīga, LV-1013;
- Iesniegt rakstisku pretenziju personīgi jebkurā BTA Klientu apkalpošanas centrā.

Pretenzijā jānorāda

- Iesniedzēja dati: fiziskai personai – vārds, uzvārds, personas kods; juridiskai personai – nosaukums, reģistrācijas numurs.
- Skaidri formulēts pretenzijas izklāsts (cēlonis un sekas), norādot apdrošināšanas veidu, atlīdzību lietas vai polises numuru (ja tie ir zināmi).
- Iesniedzēja prasība pretenzijas apmierināšanai.
- Sagaidāmais atbildes saņemšanas veids – mutiski, pa pastu vai e-pastā, norādot atbilstošo kontaktinformāciju – tālruna numuru, adresi vai e-pasta adresi.

Atbildes sniegšana

- BTA izskata saņemtās pretenzijas bez maksas.
- Atbildes tiek sniegtas tikai uz tām pretenzijām, kur skaidri norādīti iesniedzēja dati.
- Atbildes uz pretenzijām tiek sniegtas 20 dienu laikā. Ja atbildes sagatavošanai būs nepieciešams ilgāks laiks, tiks sniegta informācija par atbildes sniegšanas termiņa pagarinājuma nepieciešamību.
- Ja pretenzijas iesniedzējs nav norādījis sagaidāmo atbildes saņemšanas veidu, tad atbilde tiek sniegta tajā pašā veidā, kādā iesniegta pretenzija. Personas datus saturošas atbildes tiek sniegtas tādā veidā, kas nodrošina personas datu aizsardzību.
- Atbildi BTA sniedz latviešu valodā vai, vienojoties ar pretenzijas iesniedzēju, atbilde var tikt sniegta angļu vai krievu valodā.

Ja BTA sniegtā atbilde uz pretenziju Tevi neapmierina, Tev ir tiesības vērsties ar iesniegumu:

- Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojā (LTAB) – par sauszemes transportlīdzekļu OCTA apdrošināšanu.
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) – par patērētāja tiesību pārkāpumiem.
- Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombudā. Ombuds izskata fizisku personu pretenzijas par apdrošināšanas sabiedrību pieņemtiem lēmumiem atlīdzības lietās:
 - nelaimes gadījumu, palīdzības (ceļojumu) un veselības apdrošināšanā, ja apdrošināšanas atlīdzības apmērs nepārsniedz EUR 10 000;
 - sauszemes transportlīdzekļu apdrošināšanā (KASKO), ja apdrošināšanas atlīdzības apmērs nepārsniedz EUR 50 000;
 - īpašuma apdrošināšanā, ja apdrošināšanas atlīdzības apmērs nepārsniedz EUR 200 000;
 - vispārējās civiltiesiskās atbildības apdrošināšanā (izņemot profesionālo civiltiesisko atbildību), ja apdrošināšanas atlīdzības apmērs nepārsniedz EUR 10 000.

Papildus minētajiem, pretenziju pieņemšanai un izskatīšanai Ombudā pastāv citi priekšnosacījumi, ar kuriem var iepazīties Ombuda Reglamentā, kas ir pieejams Latvijas Apdrošinātāju asociācijas mājaslapā www.laa.lv.

- Patērētājam, kurš noslēdzis apdrošināšanas līgumu internetā, ir iespēja iesnieguma iesniegšanai izmantot ODR platformu (Online Dispute Resolution) <http://ec.europa.eu/odr>.
- BTA uzraudzības iestāde ir Latvijas Banka.