

Ja Tu esi mūsu Klients (persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas līgumu (apdrošināšanas pieteikuma iesniedzējs), apdrošinājumaņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību vai iepriekš minēto personu pilnvarotais pārstāvis) un mūsu sadarbībā ir radušās kādas nesaskaņas, un Tu vēlies izteikt BTA savas pretenzijas saistībā ar mūsu sniegtajiem apdrošināšanas pakalpojumiem, piedāvājam izmantot kādu no šādiem komunikācijas ceļiem:

- Vari aizpildīt mūsu mājas lapā [www.bta.lv](http://www.bta.lv) esošo pretenziju iesniegšanas formu;
- nosūtīt informāciju uz e-pastu [bta@bta.lv](mailto:bta@bta.lv);
- nosūtīt vēstuli pa pastu uz adresi: Sporta iela 11, Rīga, LV-1013;
- iesniegt rakstisku pretenziju personīgi jebkurā BTA struktūrvienībā;
- zvanīt uz BTA Klientu atbalsta dienestu **pa tālruni 26 12 12 12**.

### Pretenzijā jānorāda:

- Iesniedzēja dati: fiziskai personai - vārds, uzvārds, personas kods, pasta adrese, e-pasta adrese kontakta tālruna numurs un juridiskai personai - nosaukums, juridiskā adrese, Reģ.Nr., kontaktpersona un e-pasts;
- Skaidri formulēts pretenzijas izklāsts (būtība), ja ir pieejams, iekļaujot apdrošināšanas veidu un polises numuru;
- Iesniedzēja prasība pretenzijas apmierināšanai;
- Vēlamais atbildes sniegšanas veids - mutiski, rakstiski vai e-pastā (ja vēlamais atbildes sniegšanas veids nav norādīts, tad atbilde tiek sniegta tajā pašā veidā, kādā iesniegta pretenzija. Personas datus saturošas atbildes tiek sniegtas tādā veidā, kas nodrošina personas datu aizsardzību);
- Iesniedzēja paraksts (kad tas iespējams).

BTA izskata visas saņemtās pretenzijas, bez maksas. Atbildes tiek sniegtas tikai uz tām pretenzijām, kur skaidri norādīti iesniedzēja dati (vārds, uzvārds/nosaukums, adrese).

Tavu ziņojumu mēs izskatīsim iespējami ātri un sniegsim atbildi 15 darba dienu laikā. Ja atbildes sagatavošanai būs nepieciešams ilgāks laiks, tas Tev tiks paziņots.

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

### Ja Tevi BTA sniegtā atbilde uz pretenziju neapmierina un saglabājas bažas, ka ir aizskartas Tavas tiesības vai likumiskās intereses, Tev ir tiesības vērsties ar iesniegumu:

1. par sauszemes transportlīdzekļu OCTA apdrošināšanu - Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojā (LTAB), adrese: Lomonosova iela 9, Rīga LV – 1019;
2. par patērētāja tiesību pārkāpumiem - Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC), adrese: Brīvības iela 55, Rīga, LV – 1010;
3. Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombudā, adrese: Lomonosova iela 9-16, Rīga LV – 1019.  
Ombuds izskata fizisku personu pretenzijas par BTA pieņemto lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksāšanu vai atteikumu to izmaksāt:
  - nelaimes gadījumu, palīdzības (ceļojumu) un veselības apdrošināšanā, ja apdrošināšanas atlīdzības apmērs nepārsniedz EUR 10 000;
  - īpašuma apdrošināšanā, ja apdrošināšanas atlīdzības apmērs nepārsniedz EUR 200 000;
  - sauszemes transportlīdzekļu apdrošināšanā (KASKO), ja apdrošināšanas atlīdzības apmērs nepārsniedz EUR 50 000;
  - 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](http://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 Finanšu un kapitāla tirgus komisija, adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv)