

1. Vispārējie noteikumi

1.1. Šīs procedūras mērķis ir Klientu (persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas līgumu vai kura saskaņā ar apdrošināšanas līgumu ir apdrošinājumaņēmējs) sūdzību, kas saistītas 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 ārpustiesas ceļā tiks izskatītas iespējamās sūdzības un strīdi starp Klientu un Apdrošināšanas izplatītāju var iepazīties arī jebkurā BTA birojā vai pie Apdrošināšanas izplatītāja.

2. Sūdzību 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 sūdzību 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/contacts/apdrosinasanas-izplatitaji>) reģistrā norādīto attiecīga Apdrošināšanas izplatītāja e – pasta adresi;
- BTA uz e-pasta adresi: bta@bta.lv.

2.2. Sūdzībā Klients iekļauj vismaz šādu informāciju:

a) informāciju par sevi – sūdzības iesniedzēju:

- fiziskai personai — vārds, uzvārds, pasta adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese (ja sūdzības iesniedzējam tāda ir);
- juridiskai personai — nosaukums, pasta adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese (ja sūdzības iesniedzējam tāda ir);

b) sūdzības sagatavošanas datumu;

c) sūdzības un tās apstiprinošo faktu un apstākļu izklāstu, ja iespējams, pievienojot sūdzībā minēto faktu un apstākļu pamatojošus dokumentus.

d) prasības sūdzības apmierināšanai;

e) vēlamā atbildes sniegšanas veidu - mutiski, rakstiski vai e-pastā (ja vēlamais atbildes sniegšanas veids nav norādīts, tad atbilde tiek sniegta veidā, kādā iesniegta sūdzība, ievērojot personas datu aizsardzības prasības);

f) parakstu (kad tas iespējams).

3. Sūdzību izskatīšana un atbildes sniegšana

3.1. Apdrošināšanas izplatītājs, saņemot sūdzību, nekavējoties, bet ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas:

a) sūdzību nodod (pārsūta) BTA;

b) informē sūdzības iesniedzēju par sūdzības nodošanu (pārsūtīšanu) BTA, kas sniegs sūdzības iesniedzējam atbildi uz sūdzību.

Ja Apdrošināšanas izplatītājs saņems sūdzību par citu tirgus dalībnieku, tas ir, ne saistībā ar Apdrošināšanas izplatītāja BTA vārdā veikto apdrošināšanas izplatīšanu, Aģents 5 (piecu) darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Klientu.

3.2. Interestu konflikta novēršanas nolūkos atbildi uz sūdzību sniedz BTA, nevis Aģents, nodrošinot ka personas, par kuru objektivitāti var rasties pamatotas šaubas, nepiedalās sūdzības izskatīšanā un atbildes sagatavošanā.

3.3. Visas saņemtās sūdzības tiek izskatītas bez maksas.

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

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

3.6. BTA, saņemot sūdzību:

a) veiks sūdzībā norādīto faktu pārbaudi:

- pārbaudot visus attiecīgos ar sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju;

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

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

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

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

3.8. Ja Klients nav apmierināts ar saņemto atbildi uz sūdzību, 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 sūdzības, izšķiršanai vērsties Latvijas Republikas tiesā.

3.9. 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.