

Если Ты – наш Клиент (лицо, у которого есть намерение заключить страховой договор (лицо, подающее заявление на страхование), страхователь, застрахованный или лицо, обладающее правом претендовать на страховое возмещение, или уполномоченный представитель вышеупомянутых лиц) и в рамках нашего сотрудничества возникли какие-либо разногласия, и Ты хочешь выразить свои претензии к ВТА в связи со страховыми услугами, оказанными ВТА, предлагаем воспользоваться каким-либо из ниже приведённых способов коммуникации:

- Можешь заполнить форму претензий, доступную на нашей домашней странице [www.bta.lv](http://www.bta.lv);
- прислать информацию по электронной почте [bta@bta.lv](mailto:bta@bta.lv);
- прислать письмо по почте по адресу: Sporta iela 11, Rīga, LV-1013;
- подать письменную претензию лично в любом подразделении ВТА;
- позвонить **по телефону** Службы поддержки клиентов ВТА **26 12 12 12**.

### **В претензии необходимо указать:**

- Данные физического лица заявителя – имя, фамилия, персональный код, почтовый адрес, электронный адрес, контактный номер телефона, для юридического лица – название, юридический адрес, рег. номер, контактное лицо и эл. почта;
- Чётко сформулированное изложение (суть) жалобы, если доступно, включая вид страхования и номер полиса;
- Требование заявителя для удовлетворения жалобы;
- Предпочитаемый способ предоставления ответа – устно, письменно или по эл. почте (если предпочитаемый способ предоставления ответа не указан, то ответ будет предоставлен тем же способом, при помощи которого была подана жалоба. Ответы, содержащие персональные данные, будут предоставлены способом, обеспечивающим защиту персональных данных);
- Подпись заявителя (когда это возможно).

ВТА рассматривает все полученные претензии бесплатно. Ответы предоставляются только на претензии, содержащие ясно указанные данные заявителя (имя, фамилия/название, адрес).

Мы рассмотрим Твою претензию по возможности быстрее и предоставим ответ в течение 15 рабочих дней. Если для предоставления ответа потребуется более длительный срок, Тебе об этом сообщат.

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

### **Если ответ, предоставленный ВТА, Тебя не устраивает и остаются опасения, что были задеты Твои права или законные интересы, у Тебя есть право обратиться с заявлением в:**

1. О страховании ОСТА сухопутных транспортных средств - Латвийское Бюро страховщиков транспортных средств (LTAB), адрес: Lomonosova iela 9, Rīga LV – 1019;
2. О нарушении прав потребителей – Центр по защите прав потребителей (ПТАС), адрес: Brīvības iela 55, Rīga, LV – 1010;
3. Омбудсмен Латвийской Ассоциация страховщиков, адрес: Lomonosova iela 9-16, Rīga LV – 1019.  
Омбудсмен рассматривает жалобу физических лиц о решении, принятом ВТА, о выплате страхового возмещения или отказе в выплате страхового возмещения.
  - о страховании от несчастных случаев, страховании помощи (путешествий) и здоровья, если размер страхового возмещения не превышает EUR 10 000;
  - о страховании собственности, если размер страхового возмещения не превышает EUR 50 000;
  - О страховании KASKO сухопутных транспортных средств, если размер страхового возмещения не превышает EUR 200 000;
  - о страховании общей гражданско-правовой ответственности (кроме профессиональной гражданско-правовой ответственности), если размер страхового возмещения не превышает EUR 10 000.В дополнение к вышеупомянутому, существуют другие предпосылки для принятия и рассмотрения претензий Омбудсменом, с которыми можно ознакомиться в Регламенте Омбудсмена, доступном на домашней странице Ассоциации Латвийских Страховщиков [www.laa.lv](http://www.laa.lv).

У потребителя, который заключил страховой договор в интернете, есть возможность использовать платформу разрешения споров онлайн (Online Dispute Resolution) для подачи заявления

<http://ec.europa.eu/odr>

Комиссия рынков финансов и капитала является надзирающим учреждением для ВТА, адрес: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv)