K. VALDEMĀRA IELA 2A, RĪGA, LV-1050, LATVIJA. TĀLRUNIS +371 67022300, E-PASTS INFO@BANK.LV, WWW.BANK.LV

Projekts (1. variants)

|  |  |
| --- | --- |
| [Datums] | Noteikumi Nr. \_\_\_\_\_ |

Rīgā

**Apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību pārvaldības kārtība**

Izdoti saskaņā ar

Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likuma

40. panta sesto daļu un 71. panta ceturto daļu

1. Noteikumi nosaka apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību.
2. Noteikumos lietotie termini:
   1. sūdzība – apdrošināšanas sabiedrībai iesniegts paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas līgumu, apdrošināšanas pakalpojumu, apdrošināšanas sabiedrības regresa prasības vai subrogācijas tiesību izmantošanu;
   2. sūdzības iesniedzējs – persona (apdrošināšanas pieteikuma iesniedzējs, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu vai pret kuru apdrošināšanas sabiedrība izmanto regresa prasību vai subrogācijas tiesības), kura ir iesniegusi apdrošināšanas sabiedrībai sūdzību.
3. Apdrošināšanas sabiedrība saņemto sūdzību pārvaldības kārtībā iekļauj vismaz šādu informāciju:
   1. sūdzību iesniegšanas iespēju jebkādā saprātīgā veidā, ieskaitot iespēju sūdzību iesniegt apdrošināšanas sabiedrības pilnvarotajam pārstāvim, kurš to pārsūtīta apdrošināšanas sabiedrībai, un apliecinājumu, ka sūdzību izskatīšana ir bez maksas;
   2. sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;
   3. kārtību, kādā tiek nodrošināta godīga attieksme pret sūdzības iesniedzēju;
   4. ātras, vienlīdzīgas, godīgas un efektīvas sūdzību pārvaldības procesa, kas ietver pienākumus, atbildību un darbības no sūdzības saņemšanas brīža līdz atbildes uz sūdzību sniegšanai, ieskaitot sūdzību analīzi un pasākumus sūdzību cēloņu novēršanai, aprakstu;
   5. sūdzību izskatīšanas procesa atbilstības sūdzību pārvaldības kārtībai kontroles, iekšējās ziņošanas un turpmāko pasākumu veikšanas procedūras.
4. Apdrošināšanas sabiedrība katrā tās apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanas vietā un katrā tās tīmekļvietnē nodrošina brīvi pieejamu vismaz šādu informāciju:
   1. sūdzībā norādāmo informāciju;
   2. personu vai nodaļu, kurai jāadresē sūdzība, un tās kontaktinformāciju;
   3. sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;
   4. informāciju par apdrošināšanas sabiedrības uzraudzības iestādi un citām sūdzību un strīdu izskatīšanas iespējām.
5. Apdrošināšanas sabiedrība ieceļ personu, kura ir atbildīga par sūdzību izskatīšanas procesu un kura nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudi, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroli, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un iekšējās ziņošanas atbilstību sūdzību pārvaldības kārtībai.
6. Apdrošināšanas sabiedrība rakstveidā paziņo Latvijas Bankai par šo noteikumu 5. punktā minētās personas iecelšanu un par tās nomaiņu.
7. Apdrošināšanas sabiedrība saņemtās sūdzības un uz tām sniegtās atbildes reģistrē elektroniskā veidā, norādot vismaz šādu informāciju:
   1. sūdzības iemeslu;
   2. informāciju par sūdzības iesniedzēju;
   3. sūdzības saņemšanas datumu un atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
   4. sūdzības izskatīšanas rezultātu;
   5. apdrošināšanas veidu un apdrošināšanas produktu.
8. Apdrošināšanas sabiedrība glabā informāciju par saņemtajām sūdzībām un sniegtajām atbildēm atbilstoši tās iekšējos normatīvajos aktos par dokumentu glabāšanu un arhivēšanu noteiktajam un nodrošina šīs informācijas pieejamību Latvijas Bankai.
9. Apdrošināšanas sabiedrība atbildi uz saņemto sūdzību sniedz savlaicīgi, skaidri un saprotami pēc visu būtisko pierādījumu un informācijas pārbaudes. Ja objektīvu iemeslu dēļ atbildi nevar sniegt 20 dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, apdrošināšanas sabiedrība informē sūdzības iesniedzēju par kavējuma iemesliem un norāda plānoto sūdzības izskatīšanas termiņu.
10. Ja apdrošināšanas sabiedrības sniegtā atbilde uz sūdzību pilnībā neapmierina sūdzības iesniedzēja sūdzībā norādītās prasības, apdrošināšanas sabiedrība atbildē uz sūdzību sniedz savas nostājas pamatotu skaidrojumu un informē sūdzības iesniedzēju par citām sūdzību un strīdu izskatīšanas iespējām.
11. Atzīt par spēku zaudējušiem Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 2020. gada 14. jūlija normatīvos noteikumus Nr. 90 "Normatīvie noteikumi par apdrošināšanas sabiedrību un ārvalsts apdrošinātāju filiāļu saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību" (Latvijas Vēstnesis, 2020, Nr. 139).

**ŠIS DOKUMENTS IR ELEKTRONISKI PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU**

|  |  |
| --- | --- |
| Latvijas Bankas prezidents | M. Kazāks |