**Latvijas Bankas noteikumu projekta "****Sūdzību par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu pārvaldības kārtība" anotācija**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nosaukums** | Sūdzību par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu pārvaldības kārtība |
| **Dokumenta veids** | Latvijas Bankas noteikumi |
| **Izdošanas pamatojums** | Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma 46. panta piektā daļa |
| **Mērķis un būtība** | Saskaņā ar Latvijas Bankas likuma pārejas noteikumu 3. punktu Latvijas Bankas un Finanšu un kapitāla tirgus komisijas līdz šā likuma spēkā stāšanās dienai izdotie ārējie normatīvie akti, vadlīnijas un ieteikumi piemērojami līdz dienai, kad stājas spēkā attiecīgie Latvijas Bankas ārējie normatīvie akti, vadlīnijas vai ieteikumi, bet ne ilgāk kā līdz 2024. gada 31. decembrim.  Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma (turpmāk – APIL) 46. panta piektajā daļā Latvijas Bankai ir paredzēts pienākums noteikt kārtību, kādā veicama par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājiem saņemto sūdzību izskatīšana un to analīze, kārtību, kādā notiek ar saņemtajām sūdzībām saistītās informācijas apmaiņa, kā arī prasības attiecībā uz saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistra kārtošanu.  Pamatojoties uz APIL 46. panta piekto daļu, ir izstrādāts Latvijas Bankas noteikumu projekts "Sūdzību par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu pārvaldības kārtība" (turpmāk – noteikumu projekts), kas aizstās Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 2020. gada 14. jūlija normatīvos noteikumus Nr. 91 "Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājiem izskatīšanas normatīvie noteikumi" (turpmāk – Noteikumi Nr. 91).  Noteikumu projekts pēc satura būtiski neatšķiras no Noteikumiem Nr. 91.  Noteikumu projektā ir ietvertas prasības, kas izriet no Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes izstrādātajām un publicētajām "Pamatnostādnēm par sūdzību izskatīšanu, ko veic apdrošināšanas starpnieki" (pieejamas: <https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-complaints-handling-insurance-intermediaries_en>).  Noteikumu projekts nosaka par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājiem saņemto sūdzību izskatīšanas un analīzes veikšanas kārtību un kārtību, kādā notiek ar saņemtajām sūdzībām saistītās informācijas apmaiņa, kā arī prasības attiecībā uz saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistra kārtošanu. Noteikumu projektā ir noteiktas arī prasības attiecībā uz informāciju, kāda apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājiem ir jāiekļauj sūdzību izskatīšanas procedūrā, un informāciju, kādai ir jābūt norādītai tīmekļvietnē, ja apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājam tāda ir izveidota. |
| **Leģitīmais mērķis** | Noteikumu projekts ir nepieciešams, lai nodrošinātu, ka apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītāji no klientiem saņemtās sūdzības un tiem sniegtās atbildes reģistrē vienveidīgā un pārskatāmā kārtībā. Tāpat nepieciešams noteikt vienotas prasības sūdzību analīzes veikšanai un informācijas apmaiņai par saņemtajām sūdzībām ar Latvijas Banku, kā rezultātā tiktu nodrošināta APIL mērķa – veicināt klientu interešu aizsardzību, nodrošinot, ka apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšana ir uzticama, efektīva, droša un stabila, – sasniegšana. |
| **Samērīgums** | Likumdevējs ir noteicis deleģējumu Latvijas Bankai noteikt un attiecīgi Latvijas Banka noteikumu projektā ir noteikusi par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājiem saņemto sūdzību izskatīšanas un analīzes veikšanas kārtību un kārtību, kādā notiek ar saņemtajām sūdzībām saistītās informācijas apmaiņa, kā arī prasības attiecībā uz saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistra kārtošanu. Izstrādājot noteikumu projektu, Latvijas Banka ir ņēmusi vērā Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes izstrādātajās un publicētajās "Pamatnostādnēs par sūdzību izskatīšanu, ko veic apdrošināšanas starpnieki" ietvertos ieteikumus, tādējādi sekmējot to, ka apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītāji Latvijā ievēro tādus principus sūdzību izskatīšanā, kas ir salīdzināmi ar citās Eiropas Savienības dalībvalstīs piemērotajiem.  Latvijas Banka, izstrādājot noteikumu projektu, ir izvērtējusi to minimālo informāciju, kas būtu sniedzama sūdzības iesniedzējam un kas apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājiem būtu nepieciešama efektīva sūdzību pārvaldības procesa nodrošināšanai. Nosakot mazāku informācijas apjomu, tiktu palielināts risks, ka netiek pietiekami aizsargātas klientu intereses un pret tiem netiek nodrošināta godīga un atklāta attieksme.  Atbilstošākais veids, kā noteikt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājiem vienotas un saistošas prasības, ir izdot tiem saistošus noteikumus, kas izriet arī no APIL 46. panta piektajā daļā ietvertā deleģējuma. Citas alternatīvas konkrētā jautājuma noregulēšanai un vienotu prasību noteikšanai nebūtu efektīvas un nesasniegtu izvirzīto mērķi, jo nenodrošinātu vienveidīgu piemērošanu.  Samērojot papildu slogu un resursus, kas apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājiem būs jāiegulda Latvijas Bankas noteikto prasību ievērošanā, ar sabiedrības ieguvumu, jāsecina, ka sabiedrības interesēm piešķirama prioritāte un tās ieguvums būs lielāks par papildu resursu ieguldījumu, kas konkrētajam apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājam varētu rasties ar uzliktajiem pienākumiem, un tos atsver sagaidāmie ilgtermiņa ieguvumi lielākas klientu interešu aizsardzības un stabilāka finanšu sektora veidā.  Ņemot vērā minēto, noteikumu projekts ir piemērots līdzeklis leģitīmā mērķa sasniegšanai, jo nodrošinās, ka apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājam ir izstrādāta taisnīga un efektīva sūdzību izskatīšanas procedūra, tā ir pieejama un ar to var iepazīties ikviens klients. Tas ir nepieciešams, jo ar citiem līdzekļiem Latvijas Bankai nav iespējas nodrošināt, ka apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītāju klientu sūdzību izskatīšanā tiek aizsargātas šo klientu intereses un novērsti interešu konflikti, kā arī tas ir samērīgs, jo ir svarīgi, lai klienti, kuri ir neapmierināti ar apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītāja sniegtajiem izplatīšanas pakalpojumiem, vienmēr varētu aizstāvēt savas intereses, iesniedzot tam sūdzību un noteiktā termiņā arī saņemot atbildi uz to, tādējādi nodrošinot, ka sabiedrības ieguvums ir lielāks par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītāja tiesībām un likumiskajām interesēm nodarīto zaudējumu.  Ņemot vērā minēto, noteikumu projekts kopumā un tajā ietvertās tiesību normas atbilst samērīguma principam, jo:   * pirmkārt, ar noteikumu projektu un tajā ietvertajām prasībām tiek sasniegts leģitīmais mērķis (klientu interešu aizsardzība); * otrkārt, nepastāv tādi alternatīvi līdzekļi, kas sasniegtu leģitīmo mērķi tādā pašā kvalitātē; * treškārt, labums, ko iegūs sabiedrība, būs lielāks par noteikumu projektā ietverto prasību radītajām negatīvajām sekām. |
| **Spēkā stāšanās** | Atbilstoši Latvijas Bankas likuma 8. panta otrajai daļai – nākamajā dienā pēc noteikumu publicēšanas oficiālajā izdevumā ''Latvijas Vēstnesis''. |
| **Ietekme uz Latvijas Bankas budžetu** | Nav ietekmes uz Latvijas Bankas budžetu. |
| **Administratīvā sloga un izmaksu novērtējums (tirgus dalībniekiem)** | Salīdzinājumā ar Noteikumiem Nr. 91 noteikumu projekts neparedz jaunas prasības. |
| **Saistītie dokumenti** | Ar noteikumu projektu saistītie dokumenti: 1) APIL;  2) Noteikumi Nr. 91;  3) Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 20. janvāra direktīva (ES) 2016/97 par apdrošināšanas izplatīšanu (pārstrādāta redakcija) (Dokuments attiecas uz EEZ);  4) Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes izstrādātās un publicētās "Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu, ko veic apdrošināšanas starpnieki". |
| **Saskaņošana ar Eiropas Centrālo banku** | Nav nepieciešama. |
| **Saskaņošana ar citām publiskām un privātām personām** | Noteikumu projekts 2024. gada 21. februārī tika publicēts Latvijas Bankas tīmekļvietnes www.bank.lv sadaļas "Tiesību akti" apakšsadaļā "Sabiedrības līdzdalība", un par to līdz 2024. gada 5. martam bija iespējama sabiedrības līdzdalība. Vienlaikus noteikumu projekts 2024. gada 21. februārī tika nosūtīts Latvijas Apdrošinātāju asociācijai, Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijai un Latvijas Profesionālo apdrošināšanas brokeru asociācijai iebildumu un priekšlikumu sniegšanai.  Noteikumu projekts tiks iesniegts izskatīšanai Latvijas Bankas konsultatīvās finanšu tirgus padomes sēdē. |
| **Saskaņošanas rezultāti** | Par noteikumu projektu netika saņemti iebildumi un priekšlikumi. |