Latvijas Vēstnesis
LATVIJAS REPUBLIKAS OFICIĀLAIS IZDEVUMS

Laidiens: 22.07.2020., Nr. 139
Oficiālās publikācijas Nr.: 2020/139.15

Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvie noteikumi Nr. 91

Rīgā 2020. gada 14. jūlijā

(Finanšu un kapitāla tirgus komisijas padomes
sēdes protokols Nr. 28 11. p.)

Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājiem izskatīšanas normatīvie noteikumi

Izdoti saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma 46. panta piekto daļu

I. Vispārīgie jautājumi

1. "Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājiem izskatīšanas normatīvie noteikumi" (tālāk tekstā – noteikumi) nosaka ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanu saistīto saņemto sūdzību izskatīšanas, analīzes veikšanas un informācijas par saņemtajām sūdzībām apmaiņas kārtību un prasības saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistra kārtošanai.

2. Noteikumos lietotie termini:

2.1. sūdzība – paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja veikto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu. Par sūdzību šo noteikumu izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un reģistrācijas numurs;

2.2. sūdzības iesniedzējs – persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, un pārapdrošinājuma ņēmējs.

3. Noteikumi ir saistoši šādiem apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājiem, kuri nodarbojas ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanu Latvijas Republikā:

3.1. apdrošinātājam atbilstoši Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likuma 1. panta pirmās daļas 9. punktā noteiktajam, ja tā darbinieki, tā apdrošināšanas aģentu reģistrā reģistrētie apdrošināšanas aģenti un tā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku reģistrā reģistrētie apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieki veic apdrošināšanas izplatīšanu apdrošinātāja vārdā un interesēs vai ja tā darbinieki veic pārapdrošināšanas izplatīšanu apdrošinātāja vārdā un interesēs;

3.2. pārapdrošinātājam atbilstoši Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likuma 1. panta pirmās daļas 10. punktā noteiktajam, ja tā darbinieki veic pārapdrošināšanas izplatīšanu pārapdrošinātāja vārdā un interesēs;

3.3. šo noteikumu 3.1. punktā minētā apdrošinātāja apdrošināšanas aģentu reģistrā reģistrētam apdrošināšanas aģentam un tā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku reģistrā reģistrētam apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam;

3.4. Finanšu un kapitāla tirgus komisijas uzturētajā apdrošināšanas un pārapdrošināšanas brokeru reģistrā reģistrētam apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas brokerim;

3.5. šo noteikumu 3.4. punktā minētā apdrošināšanas brokera apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku reģistrā reģistrētam apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam;

3.6. citas dalībvalsts apdrošināšanas aģenta filiālei Latvijas Republikā;

3.7. citas dalībvalsts apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka filiālei Latvijas Republikā;

3.8. citas dalībvalsts apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas brokera filiālei Latvijas Republikā.

4. Apdrošinātājs izskata sūdzības par savu apdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīto darbinieku, tā apdrošināšanas aģentu reģistrā reģistrēto apdrošināšanas aģentu un tā papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrēto apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.

5. Apdrošinātājs un pārapdrošinātājs izskata sūdzības par savu pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīto darbinieku veikto pārapdrošināšanas izplatīšanu.

6. Apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas brokeris izskata sūdzības par savu apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīto darbinieku un tā papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrēto apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.

7. Apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas brokeris un šo noteikumu 3.6.–3.8. punktā minētais apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs pats izskata sūdzības par veikto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu.

8. Apdrošināšanas aģents, saņemot sūdzību par veikto apdrošināšanas izplatīšanu, sūdzību septiņu dienu laikā pārsūta apdrošinātājam, kura apdrošināšanas aģentu reģistrā ir reģistrēts, un rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju par saņemtās sūdzības pārsūtīšanu. Apdrošināšanas aģents, kas ir Uzņēmumu reģistra komercreģistrā ierakstīta komercsabiedrība, ir tiesīgs rakstveidā vienoties ar apdrošinātāju par tiesībām izskatīt sūdzības par apdrošināšanas aģenta veikto apdrošināšanas izplatīšanu, nodrošinot šajos noteikumos noteikto prasību izpildi.

9. Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks, saņemot sūdzību par veikto apdrošināšanas izplatīšanu, to septiņu dienu laikā pārsūta apdrošinātājam vai apdrošināšanas brokerim, kura apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku reģistrā ir reģistrēts, un rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju par saņemtās sūdzības pārsūtīšanu.

10. Apdrošinātājs un pārapdrošinātājs, saņemot sūdzību par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas brokera vai citas dalībvalsts apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas brokera filiāles Latvijas Republikā veikto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu, to septiņu dienu laikā pārsūta apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas brokerim vai citas dalībvalsts apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas brokera filiālei Latvijas Republikā un rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju par saņemtās sūdzības pārsūtīšanu.

II. Sūdzību izskatīšanas procedūra