



Laidiens: 16.12.2015., Nr. 246

Oficiālās publikācijas Nr.: 2015/246.8

Publikācija ir atsaukta saskaņā ar Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 16.12.2015. vēstuli.

Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvie noteikumi Nr. 206

Rīgā 2015. gada 2. decembrī

(Finanšu un kapitāla tirgus komisijas
padomes sēdes protokols Nr. 46 4. p.)

**Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniekiem izskatīšanas
normatīvie noteikumi**

*Izdoti saskaņā ar Finanšu un kapitāla tirgus komisijas likuma
7. panta pirmās daļas 1. punktu
un Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku
darbības likuma 29. panta piekto daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. "Sūdzību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniekiem izskatīšanas normatīvie noteikumi" (tālāk tekstā – noteikumi) nosaka saņemto sūdzību izskatīšanas, analīzes veikšanas un informācijas par saņemtajām sūdzībām apmaiņas kārtību un prasības saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistra kārtīšanai.
2. Noteikumi ir saistoši apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniekiem, kuri sniedz apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniecības pakalpojumus Latvijas Republikā, izņemot:
 - 2.1. šo noteikumu 8. un 12. punktā noteiktās prasības ir saistošas dalībvalstu apdrošināšanas brokeriem, ja tie sniedz apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniecības pakalpojumus Latvijas Republikā ar filiāles starpniecību vai ievērojot pakalpojumu sniegšanas brīvības principu;
 - 2.2. šo noteikumu 4.1. un 8. punktā noteiktās prasības ir saistošas piesaistītajiem apdrošināšanas aģentiem un apdrošināšanas aģentiem, par kuriem apdrošināšanas komersants ir uzņēmies pilnu atbildību par to profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem, kā arī dalībvalstu piesaistītajiem aģentiem un dalībvalstu apdrošināšanas aģentiem, par kuriem apdrošināšanas komersants ir uzņēmies pilnu atbildību par to profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem, ja tie sniedz apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniecības pakalpojumus Latvijas Republikā ar filiāles starpniecību vai ievērojot pakalpojumu sniegšanas brīvības principu;
 - 2.3. šo noteikumu 8., 12. un 18. punktā noteiktās prasības ir saistošas dalībvalstu apdrošināšanas aģentiem, par kuriem apdrošināšanas komersants nav uzņēmies pilnu atbildību saistībā ar to darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem, ja tie sniedz apdrošināšanas un pārapdrošināšanas

starpniecības pakalpojumus Latvijas Republikā ar filiāles starpniecību vai ievērojot pakalpojumu sniegšanas brīvības principu.

3. Apdrošināšanas komersants izskata sūdzības par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieka sniegtajiem apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniecības pakalpojumiem, ja apdrošināšanas komersants ir uzņēmies pilnu atbildību par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieka profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem. Apdrošināšanas komersants sūdzību izskatīšanā ievēro tālāk minēto kārtību:

3.1. apdrošināšanas sabiedrība un nedalībvalsts apdrošinātāja filiāle sūdzību izskatīšanā ievēro šo noteikumu 3.–17. punkta prasības;

3.2. apdrošināšanas komersants, kas sniedz apdrošināšanas pakalpojumus Latvijas Republikā ar filiāles starpniecību vai ievērojot pakalpojumu sniegšanas brīvības principu, sūdzību izskatīšanā ievēro šo noteikumu 3. un 12. punkta prasības.

4. Apdrošināšanas komersants, piesaistītais apdrošināšanas aģents un apdrošināšanas aģents, saņemot sūdzību, piecu darbdienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to un informē par pārsūtīšanu sūdzības iesniedzēju, ievērojot tālāk minēto kārtību:

4.1. piesaistītais apdrošināšanas aģents un apdrošināšanas aģents, par kuru sūdzības atbilstoši šo noteikumu 3. punktā noteiktajam izskata apdrošināšanas komersants, saņemto sūdzību pārsūta attiecīgajam apdrošināšanas komersantam;

4.2. apdrošināšanas komersants par apdrošināšanas brokeri saņemto sūdzību pārsūta attiecīgajam apdrošināšanas brokerim;

4.3. apdrošināšanas komersants par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku, par kuru apdrošināšanas komersants nav uzņēmies pilnu atbildību saistībā ar tā profesionālās darbības kļūdu vai profesionālās darbības nolaidības dēļ klientiem nodarītajiem zaudējumiem, saņemto sūdzību pārsūta attiecīgajam apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniekam.

5. Noteikumos lietotie termini:

5.1. sūdzība – paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieka sniegto apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas starpniecības pakalpojumu. Par sūdzību šo noteikumu izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un adrese un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un juridiskā adrese;

5.2. sūdzības iesniedzējs – persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu, apdrošinājumaņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, pārapdrošinājumaņēmējs, kā arī iepriekš minēto personu pilnvarotais pārstāvis.

II. Sūdzību izskatīšanas procedūra

6. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieks izstrādā sūdzību izskatīšanas procedūru, kura atbilst apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieka veidam, lielumam un organizatoriskajai struktūrai un kura nodrošina ātru, vienlīdzīgu, taisnīgu un efektīvu sūdzību izskatīšanu. Sūdzību izskatīšanas procedūru sagatavo