



Laidiens: **01.10.2014., Nr. 194**

Oficiālās publikācijas Nr.: **2014/194.18**

Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvie noteikumi Nr.195

Rīgā 2014.gada 24.septembrī

(Finanšu un kapitāla tirgus komisijas padomes
sēdes protokols Nr.34 5.p.)

**Normatīvie noteikumi par apdrošināšanas sabiedrību un nedalībvalstu
apdrošinātāju filiāļu saņemto sūdzību izskatīšanas, reģistrācijas un pārskatu
par sūdzībām sagatavošanas kārtību**

*Izdoti saskaņā ar Finanšu un kapitāla tirgus komisijas likuma
7.panta pirmās daļas 1. punktu un Apdrošināšanas sabiedrību un
to uzraudzības likuma 50.² panta trešo daļu*

1. "Normatīvie noteikumi par apdrošināšanas sabiedrību un nedalībvalstu apdrošinātāju filiāļu saņemto sūdzību izskatīšanas, reģistrācijas un pārskatu par sūdzībām sagatavošanas kārtību" (tālāk tekstā – noteikumi) nosaka saņemto sūdzību izskatīšanas, reģistrācijas un pārskatu par saņemtajām sūdzībām sagatavošanas kārtību un ir saistoši Latvijas Republikā reģistrētām apdrošināšanas sabiedrībām un nedalībvalstu apdrošinātāju filiālēm (tālāk tekstā šo noteikumu izpratnē – apdrošinātājs).

2. Noteikumos lietotie termini:

2.1. sūdzība – apdrošinātājam iesniegts paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas līgumu vai apdrošināšanas pakalpojumu;

2.2. sūdzības iesniedzējs – persona (apdrošināšanas pieteikuma iesniedzējs, apdrošinājumaņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu), kura ir iesniegusi apdrošinātājam sūdzību.

3. Apdrošinātājs sūdzību pārvaldības kārtībā iekļauj vismaz šādu informāciju:

3.1. sūdzību iesniegšanas iespēju jebkādā saprātīgā veidā, ieskaitot pilnvaroto pārstāvju iesniegtās sūdzības, un apliecinājumu, ka sūdzību izskatīšana ir bez maksas;

3.2. sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;

3.3. kārtību, kādā tiek nodrošināta godīga attieksme pret sūdzības iesniedzēju;

3.4. 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;