

Grozījumi:

Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 08.08.2019. noteikumi Nr.126 / LV, 165, 15.08.2019. / Stājas spēkā 16.08.2019.

Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvie noteikumi Nr. 102

Rīgā 2019. gada 23. maijā

(Finanšu un kapitāla tirgus komisijas padomes
sēdes protokols Nr. 26 6. p.)

Sūdzību par apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatītājiem izskatīšanas normatīvie noteikumi

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

I. Vispārīgie jautājumi

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

2. Noteikumos lietotie termini:

2.1. sūdzība – paziņojums par neapmierinātību ar apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatītāja veikto apdrošināšanas vai pārapirošināšanas 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 pārapirošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, un pārapirošinājuma ņēmējs.

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

3.1. apdrošinātājam atbilstoši Apdrošināšanas un pārapirošināšanas 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 pārapirošināšanas izplatīšanu apdrošinātāja vārdā un interesēs;

3.2. pārapirošinātājam atbilstoši Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likuma 1. panta pirmās daļas 10. punktā noteiktajam, ja tā darbinieki veic pārapirošināšanas izplatīšanu pārapirošinātāja 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 pārapirošināšanas brokeru reģistrā reģistrētam apdrošināšanas vai pārapirošināšanas 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 pārapirošināšanas 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 pārapirošinātājs izskata sūdzības par savu pārapirošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīto darbinieku veikto pārapirošināšanas izplatīšanu.

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

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

(Grozīts ar FKTK 08.08.2019. noteikumiem Nr. 126)

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.

(Grozīts ar FKTK 08.08.2019. noteikumiem Nr. 126)

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

(Grozīts ar FKTK 08.08.2019. noteikumiem Nr. 126)

II. Sūdzību izskatīšanas procedūra

11. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs izstrādā sūdzību izskatīšanas procedūru, kura atbilst apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja veidam, lielumam un organizatoriskajai struktūrai un kura nodrošina ātru, vienlīdzīgu, taisnīgu un efektīvu sūdzību izskatīšanu. Sūdzību izskatīšanas procedūru sagatavo rakstveidā, to apstiprina apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja izpildinstitūcija, un procedūrā iekļauj vismaz šādu informāciju:

11.1. par personu, kura apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja vadības līmenī ir atbildīga par sūdzību izskatīšanas procesu un kura nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudes, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un ziņošanas atbilstību sūdzību izskatīšanas procedūrai, (tālāk tekstā – par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona);

11.2. par sūdzību izskatīšanas procesu, ietverot pienākumus, atbildību un darbības no sūdzības saņemšanas brīža līdz atbildes uz sūdzību sniegšanas brīdim, kā arī par sūdzību analīzi un pasākumiem sūdzību cēloņu novēršanai;

11.3. par sūdzību izskatīšanas termiņiem;

11.4. par sūdzību iesniegšanas veidiem un par sūdzību pārsūtišanu atbilstoši šo noteikumu 8.–10. punkta prasībām;

11.5. par saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistrēšanu reģistrā;

11.6. par sūdzībā norādīto faktu pārbaudi un iespējamā interešu konflikta novēršanu sūdzību izskatīšanā;

11.7. par sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību vai norādi uz apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja iekšējiem normatīvajiem aktiem, kuros paredzētas šajā punktā noteiktās informācijas aizsardzības prasības;

11.8. par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstības sūdzību izskatīšanas procedūrai kontroli, ziņošanu un turpmāko pasākumu veikšanu.

(Grozīts ar FKTK 08.08.2019. noteikumiem Nr. 126)

12. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs nodrošina, ka ar sūdzību izskatīšanas procedūru ir iepazīstinātas sūdzību izskatīšanā iesaistītās personas un tā ir pieejama visiem apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem darbiniekiem.

13. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs visās apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas vietās to darba laikā un visās tīmekļvietnēs, ja tādas ir vairākas, nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu vismaz šādu informāciju:

13.1. sūdzībā norādāmo informāciju un apliecinājumu, ka sūdzību izskatīšana ir bez maksas;

13.2. informāciju par adresātu, kuram iesniedzama sūdzība, sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;

13.3. sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;

13.4. informāciju par apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja uzraudzības iestādi un citām sūdzību izskatīšanas iespējām.

14. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma sniedz informāciju (rakstveidā papīra formātā vai elektroniski) par sūdzības izskatīšanas procesu.

15. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājam savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir

pienākums pārbaudīt ar sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju.

16. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs rakstveidā sniedz pamatotu atbildi uz saņemto sūdzību, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu, kā arī informē sūdzības iesniedzēju par citām sūdzības izskatīšanas iespējām, ja uz sūdzību sniegtā atbilde pilnībā neapmierina tās iesniedzēja sūdzībā norādītās prasības.

17. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs atbildi uz saņemto sūdzību sniedz latviešu valodā. Ja sūdzības iesniedzējs sūdzību iesniedzis citā valodā, apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājs, ja tas nerada papildu administratīvos izdevumus, var sniegt atbildi valodā, kādā pie tā vērsies sūdzības iesniedzējs.

III. Sūdzību reģistrs un analīzes veikšana

18. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs nodrošina saņemto sūdzību un sniegto atbildi vienotu reģistrāciju, ko var veikt elektroniski. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs saņemtās sūdzības reģistrē ne vēlāk kā nākamajā darb dienā pēc sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes reģistrē atbildes sagatavošanas dienā. Reģistrējot saņemtās sūdzības un sniegtās atbildes, norāda vismaz šādu informāciju:

18.1. informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;

18.2. sūdzības saņemšanas datumu;

18.3. sūdzības iemeslu;

18.4. apdrošināšanas veidu;

18.5. atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;

18.6. sūdzības izskatīšanas rezultātu;

18.7. valsti, kurā veikta apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšana, par kuru saņemta sūdzība.

19. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs glabā informāciju par saņemtajām sūdzībām un sniegtajām atbildēm atbilstoši apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja iekšējos normatīvajos aktos par dokumentu glabāšanu un arhivēšanu noteiktajām prasībām.

20. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona vismaz vienu reizi pārskata gadā sagatavo ziņojumu par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību sūdzību izskatīšanas procedūrai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem. Minēto ziņojumu iesniedz apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāja izpildinstitūcijai.

21. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs vismaz reizi gadā pēc šo noteikumu 20. punktā noteiktā ziņojuma izskatīšanas veic pasākumus konstatēto sūdzību cēloņu novēršanai.

(Grozīts ar FKTK 08.08.2019. noteikumiem Nr. 126)

IV. Informācijas par saņemtajām sūdzībām dokumentēšana un uzglabāšana

22. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājs nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām dokumentēšanu un uzglabāšanu, lai pēc pieprasījuma varētu to iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.

23. Apdrošināšanas aģentam, par kuru sūdzības neizskata apdrošinātājs, ir pienākums pēc apdrošinātāja pieprasījuma iesniegt tam informāciju par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām.

V. Noslēguma jautājums

24. Ar šo noteikumu spēkā stāšanos spēku zaudē Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 02.12.2015. normatīvie noteikumi Nr. 206 "Sūdzību par apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniekiem izskatīšanas normatīvie noteikumi".

Finanšu un kapitāla tirgus komisijas priekšsēdētājs *P. Putniņš*

© Oficiālais izdevējs "Latvijas Vēstnesis"