

www.letasoctas.lv lietošanas noteikumi

www.letasoctas.lv ir publisks interneta portāls (turpmāk tekstā - Portāls), kas pieejams ikvienai fiziskai un juridiskai personai sev nepieciešamā pakalpojuma meklēšanai un iegūšanai. Portāla darbību nodrošina SIA "BROKERU AĢENTŪRA – ROOT", vienotais reģistrācijas Nr.40003792910, juridiskā adrese: Pulka iela 3, Rīga, LV-1007.

1. Lietotie termini.

Apdrošināšana: apdrošinājuma ņēmēja vai apdrošinātā iespējamā zaudējuma riska nodošana apdrošinātājam.

Apdrošinājuma summa: apdrošināšanas līgumā noteikta naudas summa, par kuru apdrošināšanā pret

zaudējumiem un bojājumiem ir apdrošinātas mantiskas vērtības vai intereses, personu apdrošināšanā ir apdrošināta personas dzīvība, veselība vai fiziskais stāvoklis un civiltiesiskās atbildības apdrošināšanā – atbildības limits.

Apdrošināšanas atlīdzība: apdrošinājuma summa, tās daļa vai cita par apdrošināšanas gadījumu izmaksājamā summa vai nodrošināmie pakalpojumi atbilstoši apdrošināšanas līgumam.

Apdrošināšanas gadījums: ar apdrošināto risku cēloņsakarībai saistīts notikums, kuram iestājoties paredzēta apdrošināšanas atlīdzības izmaksa atbilstoši apdrošināšanas līgumam.

Apdrošināšanas līgums: apdrošinātāja un apdrošinājuma ņēmēja vienošanās, saskaņā ar kuru apdrošinājuma ņēmējs uzņemas saistības maksāt apdrošināšanas prēmiju līgumā noteiktajā veidā, termiņos un apmērā, kā arī izpildīt citas līgumā noteiktās saistības un apdrošinātājs uzņemas saistības, iestājoties apdrošināšanas gadījumam, izmaksāt līgumā norādītajai personai apdrošināšanas atlīdzību atbilstoši apdrošināšanas līgumam.

Apdrošināšanas objekts: (a) apdrošināšanā pret zaudējumiem un bojājumiem – mantiskas vērtības vai intereses; (b) civiltiesiskās atbildības apdrošināšanā – personas civiltiesiskā atbildība; (c) personu apdrošināšanā – personas dzīvība, veselība vai fiziskais stāvoklis.

Apdrošināšanas polise: dokuments, kas apliecina apdrošināšanas līguma noslēgšanu un ietver apdrošināšanas līguma noteikumus, kā arī visus šā līguma grozījumus un papildinājumus, par kuriem apdrošinātājs un apdrošinājuma ņēmējs ir vienojušies apdrošināšanas līguma darbības laikā.

Apdrošināšanas prēmija: apdrošināšanas polisē noteiktais maksājums par apdrošināšanu.

Apdrošinātais risks: apdrošināšanas polisē paredzētais no apdrošinātā gribas neatkarīgs notikums, kura iestāšanās iespējama nākotnē.

Apdrošināšanas Brokeris: neatkarīgs apdrošināšanas starpnieks, kas pārstāv klienta intereses un piedāvā dažādus tirgū pieejamus dažādus apdrošināšanas pakalpojumus un konsultācijas. Atlīdzību par darbu brokeris parasti (visbiežāk) saņem no apdrošināšanas sabiedrības, kā procentuālu atlīdzību par noslēgtajiem līgumiem.

Ceļu satiksmes negadījums: publiskā ceļu satiksmē noticis nelaimes gadījums, kurā iesaistīts vismaz viens transportlīdzeklis un kura rezultātā cilvēks guvis miesas bojājumus vai gājis bojā, vai arī nodarīti zaudējumi personas mantai vai videi. Lai saņemtu apdrošināšanas atlīdzību par CSN radītiem zaudējumiem, ir nepieciešams detalizēti dokumentēt ceļu satiksmes negadījuma apstākļus un noteiktā laikā par notikušo paziņot apdrošinātājam.

Civiltiesiskās atbildības apdrošināšana: apdrošināšana, kad tiek apdrošināta personas civiltiesiskā atbildība par tās darbības vai bezdarbības rezultātā radītajiem zaudējumiem trešajai personai.

Klients: persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas līgumu vai kura ir iesaistīta:

- a) apdrošināšanas līguma izpildē kā apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai labuma guvējs,
- b) pārapdrošināšanas līguma izpildē kā pārapdrošinājuma ņēmējs;

Pašrisks: ir naudas izteiksmē vai procentos izteikta apdrošinātā objekta vērtības daļa vai laika periods (apdrošinātā objekta lietošanas pārtraukšanas gadījumā), kuru apdrošināšanas līgumā

noteiktajos gadījumos apdrošinātājs atskaitīs no apdrošināšanas atlīdzības un Klientam būs jāsedz pašam.

Sūdzības iesniedzējs: persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapsedrošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, un pārapsedrošinājuma ņēmējs.

Sabiedrība: sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Brokeru aģentūra - ROOT”.

Sūdzība: paziņojums par neapmierinātību ar Sabiedrības vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka veikto apdrošināšanas vai pārapsedrošināšanas 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.

Darbinieks: Sabiedrības apdrošināšanas vai pārapsedrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīts darbinieks vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbinieks, par kura darbībām apdrošināšanas vai pārapsedrošināšanas izplatīšanā ir iesniegta Sūdzība.

Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona: Sabiedrības valdes iecelta persona, kas Sabiedrības vadības līmenī ir atbildīga par Sūdzības izskatīšanas procesu un kura nodrošina Sūdzībā norādīto faktu pārbaudes, Sūdzības izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un ziņošanas atbilstību šim dokumentam.

2. Vispārēja informācija

2.1. Šie noteikumi ir izstrādāti saskaņā ar Latvijas Republikas spēkā esošo normatīvo aktu prasībām, Sabiedrības uzraudzības iestādes Finanšu un kapitāla tirgus komisijas norādījumiem un sabiedrības iekšējiem normatīvajiem dokumentiem un procedūrām.

2.2. Portāla funkcionēšana pastāv pamatojoties uz SIA “Brokeru Aģentūra ROOT” (turpmāk tekstā – brokeris) darbības veidiem.

2.3. Ar Portāla starpniecību tiek piedāvāt juridiskām un fiziskām personām noformēt Apdrošināšanas polises.

2.4. Portāls sniedz informāciju par tam rīcībā esošo informāciju, kas saistīta ar Apdrošināšanu un tās darbību. Portāls nenes atbildību un negarantē, ka tas darbojas bez traucējumiem. Portāls nenes atbildību par Apdrošinātāju nepatiesi sniegto informāciju vai dezinformāciju.

2.5. Portālā sniegtā informācija un pakalpojums ir pieejama ar mērķi, lai juridiskām un fiziskām personām, kas vēlas iegādāties Apdrošināšanas polisi atvieglotu tās iegādi.

3. Apdrošināšanas polises apmaksas un piegādes nosacījumi

3.1. Obligātā sauszemes transporta īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana (turpmāk tekstā - OCTA) polises apmaksas nosacījumi.

3.2. Ar Portāla starpniecības palīdzību pasūtītās OCTA polises ir iespējams apmaksāt sekojošā veidā:

- ar kredītkartēm un debetkartēm, ja to izdevēj banka paredz maksājumus internetā;
- izmantojot AS „Swedbank” interneta norēķinu sistēmu;
- izmantojot AS „Citadele” interneta norēķinu sistēmas;
- izmantojot AS „Nordea bank” interneta norēķinu sistēmas;
- ar pārskaitījumu, apmaksājot mūsu priekšapmaksas rēķinu (rēķins tiek sagatavots elektroniski).

3.3. Portāla lietotājs kurš ir iegādājies OCTA polisi drīkst uzsākt piedalīšanos ceļu satiksmē tikai pēc apstiprinājuma par OCTA polises spēkā stāšanos. Apstiprinājums par to, ka OCTA polise ir spēkā un ar to var piedalīties ceļu satiksmē tiek nosūtīts uz Portāla lietotāja e-pastu. Ja Portāla lietotājs norādītajā e-pastu nav saņēmis apstiprinājumu par OCTA polise stāšanos spēkā vai nav norādījis e-pasta adresi Portāla lietotājam ir pienākums pašam pārliicināties par OCTA polises spēkā esamību sazinoties telefoniski ar Portāla www.letasoctas.lv atbildīgo personu pa tālruni +371 67847777 vai +371 29211121.

- 3.4.Portāla lietotājam ir aizliegts izmantot citas personas maksājuma kartes pakalpojumu iegādei.
- 3.5.Portāls tā lietotājiem, kas iegādājusies OCTA polisi piedāvā tās piegādi tikai e-pasta veidā.
- 3.6.OCTA apdrošināšanu regulē "Sauszemes transportlīdzekļa īpašnieka civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas likums" <http://likumi.lv/doc.php?id=87547>

4. Informācija par apdrošināšanas starpnieka darbību

- 4.1.Brokerim, kā apdrošināšanas starpniekam, pamatojoties uz Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likuma 24.pantu un 25.pantu, ir pienākums sniegt par savu darbu Klientam sekojošu informāciju:
- 4.1.1.Apdrošināšanas starpnieka firma (vārds un uzvārds), reģistrācijas numurs, juridiskā adrese, tālruna (telefaksa) numurs un elektroniskā pasta adrese. Fiziskā persona, kas rīkojas apdrošināšanas starpnieka juridiskās personas vārdā, papildus norāda savu vārdu un uzvārdu;
- 4.1.2.Reģistrs, kurā apdrošināšanas starpnieks iekļauts, un veids, kādā var pārliecināties par tā reģistrāciju;
- 4.1.3.Vai apdrošināšanas starpniekam ir apdrošināšanas komersantā vai ne dalībvalsts apdrošinātājā, kurš izveidojis ne dalībvalsts apdrošinātāja filiāli Latvijas Republikā un kura apdrošināšanas pakalpojumus apdrošināšanas starpnieks paredz izplatīt, tieši vai netieši iegūta līdzdalība, kas aptver 10 un vairāk procentus no apdrošināšanas komersanta vai ne dalībvalsts apdrošinātāja filiāles mātes sabiedrības balsstiesīgo akciju skaita vai pamatkapitāla;
- 4.1.4.Vai apdrošināšanas komersantam, tā mātes sabiedrībai vai ne dalībvalsts apdrošinātājam, kurš izveidojis ne dalībvalsts apdrošinātāja filiāli Latvijas Republikā, ir apdrošināšanas starpniekā tieši vai netieši iegūta līdzdalība, kas aptver 10 un vairāk procentus no apdrošināšanas starpnieka balsstiesīgo akciju skaita vai pamatkapitāla;
- 4.1.5.Kārtība, kādā ārpusstiesas ceļā izskatāmas sūdzības un strīdi starp apdrošināšanas starpnieku un klientu;
- 4.1.6. Ka apdrošināšanas starpnieks ir devis padomu vai sagatavojis piedāvājumu, pamatojoties uz vispusīgu piedāvājumu analīzi. Kredītiestādei, ja tā ir apdrošināšanas aģents saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likuma [3.panta](#) piekto daļu, ir pienākums informēt klientu par to, ka kredītiestāde nav tiesīga dot padomu vai sagatavot piedāvājumu, pamatojoties uz piedāvājumu analīzi;
- 4.1.7.Ka apdrošināšanas starpniekam pastāv līgumiskas saistības nodarboties ar apdrošināšanas starpniecību tikai viena vai vairāku noteiktu apdrošināšanas komersantu vai ne dalībvalsts apdrošinātāju filiāļu interesēs. Šajā gadījumā apdrošināšanas starpnieks pēc klienta pieprasījuma norāda apdrošināšanas komersantu un ne dalībvalsts apdrošinātāju filiāļu firmas un juridiskās adreses;
- 4.1.8.Ka apdrošināšanas starpniekam nepastāv līgumiskas saistības nodarboties ar apdrošināšanas starpniecību tikai viena vai vairāku noteiktu apdrošināšanas komersantu vai ne dalībvalsts apdrošinātāja filiāles interesēs un apdrošināšanas starpnieks nav devis padomu vai sagatavojis piedāvājumu, pamatojoties uz vispusīgu piedāvājumu analīzi. Šajā gadījumā apdrošināšanas starpnieks pēc klienta pieprasījuma norāda to apdrošināšanas komersantu vai ne dalībvalsts apdrošinātāju filiāļu firmas un juridiskās adreses, kuru interesēs tas nodarbojas vai ir tiesīgs nodarboties ar apdrošināšanas starpniecību;
- 4.1.9.Apdrošināšanas starpniekam pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas ir pienākums informēt klientu par apdrošināšanas starpnieka atlīdzības apmēru par konkrēto piedāvāto apdrošināšanas līgumu. Sniedzot apdrošināšanas starpnieka pakalpojumus, apdrošināšanas brokerim ir pienākums informēt klientu par visiem izvērtētiem apdrošināšanas piedāvājumiem un apdrošināšanas brokera atlīdzības apmēru, kas tiktu saņemta no attiecīgā apdrošinātāja apdrošināšanas līguma noslēgšanas gadījumā. Apdrošināšanas brokeris apdrošināšanas starpnieka atlīdzības apmēru var norādīt gan naudas izteiksmē, gan procentu izteiksmē no apdrošināšanas prēmijas;
- 4.1.10.Pirms apdrošināšanas līguma grozīšanas apdrošināšanas starpniekam ir pienākums informēt klientu par izmaiņām šā panta pirmajā daļā minētajā informācijā;

4.1.11. Pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas apdrošināšanas starpnieks, pamatojoties uz klienta sniegto informāciju, noskaidro klienta prasības un vajadzības, kā arī iemeslus, kas ir par pamatu klientam sniegtajām konsultācijām par attiecīgo apdrošināšanas pakalpojumu. Šo informāciju apdrošināšanas starpnieks sagatavo atbilstoši piedāvātā apdrošināšanas līguma sarežģītībai;

4.1.12. Ja apdrošināšanas starpnieka piedāvātajā apdrošināšanas līgumā ir paredzēts, ka, iestājoties apdrošināšanas gadījumam, daļu no zaudējuma apmēra sedz apdrošinātais (pašrisks) vai apdrošinājuma summa noteikta apmērā, kas rada zem-apdrošināšanu vai virs apdrošināšanu, apdrošināšanas starpnieka pienākums ir klientam izskaidrot pašrisku, virs apdrošināšanas vai zem apdrošināšanas ietekmi uz klienta interesēm;

4.1.13. Strīda gadījumā apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas starpniekam ir pienākums pierādīt Apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas likuma [24.panta](#) un [25.panta](#) pirmās un otrās daļas prasību izpildi.

4.2. Apdrošināšanas brokeru sabiedrība SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT", vienotais reģistrācijas numurs 40003792910, juridiska adrese: Pulka iela 3, Rīga LV-1007 tālruna numurs: +37167847777, faksa numurs: +37167847778, elektroniska pasta adrese: info@letasoctas.lv (turpmāk tekstā - Sabiedrība) ir reģistrēta Finanšu un kapitāla tirgus komisijas uzturētajā Apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas starpnieku reģistrā kā apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas brokeru sabiedrība.

4.3. Klientam ir tiesības un iespējas saņemt bezmaksas informāciju un pārliecināties par to, ka Sabiedrība ir reģistrēta Finanšu un kapitāla tirgus komisijas uzturētajā Apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas starpnieku reģistrā, pieprasot informāciju Finanšu un kapitāla tirgus komisijai, kas atrodas Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, vai arī Finanšu un kapitāla tirgus komisijas Interneta mājas lapa <http://www.fktk.lv/>.

4.4. Sabiedrībai nav ne tiešas, ne netiešas līdzdalības nevienā apdrošināšanas komersanta vai ne dalībvalsts apdrošinātāja, kurš izveidojis ne dalībvalsts apdrošinātāja filiāli Latvijas Republikā. Nevienam apdrošināšanas komersantam, tā mātes sabiedrībai vai nedalībvalsts apdrošinātājam, kurš izveidojis nedalībvalsts apdrošinātāja filiāli Latvijas republikā, nav ne tiešas, ne netiešas līdzdalības Sabiedrībā.

4.5. Sabiedrība kā apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas brokeru sabiedrība nodarbojas ar apdrošināšanas starpniecību tikai Klienta vārdā un interesēs.

4.6. Brokeris, kā apdrošināšanas starpnieks, saņem atlīdzību par tā slēdzamajiem apdrošināšanas līgumiem: BALTA-7%; BALTIKUMS-13%; BAN-5%; BTA-8%; ERGO-10%; GJENSIDIGE-8%; IF-8%; SEESAM-9%; COMPENSA-10%.

4.7. Brokeris ir sagatavojis apdrošināšanas piedāvājumus un ieteicis Klientam izdevīgākos apdrošināšanas piedāvājumus, pamatojoties uz vispusīgu apdrošināšanas piedāvājumu analīzi. Brokeris kā apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas brokeru sabiedrība nodarbojas ar apdrošināšanas starpniecību Klienta vārdā un interesēs. Pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas Brokeris, pamatojoties uz Klienta sniegto informāciju, ir noskaidrojis Klienta prasības un vajadzības, kā arī iemeslus, kas ir par pamatu Klientam sniegtajām konsultācijām par attiecīgo apdrošināšanas pakalpojumu. Šo informāciju Brokeris ir sagatavojis atbilstoši piedāvātā apdrošināšanas līguma sarežģītībai.

5. Datu aizsardzība, intelektuāla īpašuma tiesības un informācijas konfidencialitāte

5.1. Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisko personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti, ar ko tiek atcelta Direktīva 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula), Sabiedrība nodrošina caurskatāmu, godīgu un Latvijas Republikā reglamentējošiem normatīvajiem aktiem atbilstošu personas datu apstrādi.

5.2. Fizisko personu personas datus Sabiedrība apstrādā saskaņā ar Privātuma politiku, tikai noteiktiem mērķiem un minimālā apjomā, kā arī nodrošina personas datu drošību un aizsardzību.

5.3. Intelektuālā īpašuma tiesības, kas attiecas uz Portālu www.letasoctas.lv pieder tikai un vienīgi SIA "BROKERU AGENTŪRA-ROOT".

5.4. Portāla satura jebkāda veida pavairošana, izplatīšana, uzglabāšana bez attiecīgas SIA "BROKERU AGENTŪRA-ROOT" atļaujas ir aizliegta un sodāma atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētā kārtībā.

5.5. Konfidencialitāte – visa informācija, kas tiek iegūta par portāla lietotāju, tajā skaita personas dati, telefonu numuri, e-pasta adreses, auto reģistrācijas dati netiks izpausti nevienai trešajai personai izņemot gadījumus, kad to no saka Latvijas Republikas Likums.

5.6. Nododot portāla rīcība savu e-pasta adresi, pasta adresi un/vai tālruņa numuru, lietotājs piekrīt saņemt atgādinājumus par polišu termiņiem un informāciju par jaunumiem un izmaiņām portālā www.letasoctas.lv.

6. Portāla akcijas un atlaides

6.1. Portāla lietotājiem ir tiesības saņemt tiem piešķirtās atlaides, kuras ir atspoguļotas Portāla mājas lapā www.letasoctas.lv.

6.2. Informācija par atlaidēm var tikt nosūtīta arī uz klienta e-pasta adresi vai īsziņas veidā uz mobilo telefonu.

6.3. Klientam iegādājoties polisi tiek piedāvāta lielākā atlaide, neatkarīgi no tā kādā lojalitātes grupā viņš atrodas.

6.4. Jebkāda veida akcijas piemērotās atlaides nesummējas ar jebkāda veida citam portāla piemērojamam atlaidēm un ir interpretējamās atbilstoši spēka esošajiem akciju un atlaižu noteikumiem.

6.5. Ja OCTA polise tiek pārtraukta laika perioda, kas ir īsāks par pusi no tas darbības termiņa, klientam ir pienākums atgriezt piešķirto atlaidi

7. Sūdzību izskatīšanas procedūra

7.1. Ikvienai personai ir tiesības ārpustiesas ceļā iesniegt sūdzību Sabiedrībai gan rakstveidā, gan arī mutiski Sabiedrības atbildīgajai personai. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.

7.2. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona ir Armands Alferovs, kam adresējamas visas Sabiedrībai iesniedzamās Sūdzības.

7.3. Sūdzību var iesniegt papīra formā, nosūtot pa pastu vai iesniedzot personiski Sabiedrības adresē Pulka ielā 3, Rīgā, LV-1007, Sūdzību var iesniegt elektroniski, nosūtot to uz Sabiedrības e-pastu: info@tavapolise.lv, Sūdzību var iesniegt arī mutiski, sazinoties ar Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgo personu telefoniski pa tālruni 67847777, 29147015 vai tiekoties personiski.

7.4. Sūdzībā jānorāda šādas ziņas:

7.4.1. fiziskai personai - vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai - nosaukums un reģistrācijas numurs;

7.4.2. konkrētus faktus un dokumentus, kas pamato sūdzību, par Sabiedrības veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārāpdrošināšanas izplatīšanā par ko ir iesniegta Sūdzība, pamatojumu neapmierinātībai ar Sabiedrības sniegto pakalpojumu - veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārāpdrošināšanas izplatīšanā, norādot pēc iespējas detalizētu faktisko apstākļu izklāstu, motivējot neapmierinātības iemeslus un pievienojot Sūdzībai neapmierinātības iemeslus pamatojošus dokumentus;

7.4.3. ja Sūdzība noformēta rakstveidā, sūdzības iesniedzēja – fiziskās personas - personiskais paraksts, bet juridiskās personas gadījumā – tās pārstāvja personiskais paraksts, vārds, uzvārds un amats, ja Sūdzību paraksta pilnvarotā persona, Sūdzībai jāpievieno pilnvaras oriģināls.

7.5. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības Sūdzībā prasīt Sabiedrībai atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies tīšas, ļaunprātīgas prettiesiskas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.

7.6. Klientam, kurš iesniedz sūdzību vienlaikus ar sūdzības iesniegšanu ir pienākums nodot Sabiedrībai, vai mutiskas sūdzības gadījumā Sabiedrības atbildīgajai personai visu viņam zināmo informāciju un dokumentus, kas pamato sūdzībā norādītās pretenzijas cēloņus, faktus un apstākļus.

7.7. Sabiedrībai un Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai ir pienākums pieņemt jebkuru šī dokumenta prasībām atbilstoši noformētu Sūdzību. Mutiski iesniegtu Sūdzību Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona var lūgt Sūdzības iesniedzēju pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Sūdzības iesniedzēju to parakstīt.

7.8. Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kas ir noformētas atbilstoši šo noteikumu 7.4. punktā noteiktajām prasībām. Par Sūdzību netiek uzskatīts un netiek izskatīts 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.

7.9. Sabiedrībai un Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai ir tiesības lūgt Sūdzības iesniedzējam – Klientam iesniegt papildus informāciju par Sūdzībā norādītajiem apstākļiem, ja tas nepieciešams Sūdzībā norādīto apstākļu noskaidrošanai.

7.10. Sabiedrība pēc Sūdzības iesniedzēja pieprasījuma rakstveidā sniedz informāciju par sūdzības izskatīšanas procesu. Atkarībā no tā, kā Sūdzības iesniedzējs iesniedzis pieprasījumu, vai kā Sūdzības iesniedzējs pieprasījumā lūdzis sniegt informāciju – informācija tiek sniegta papīra formātā vai elektroniski.

7.11. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgai personai savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar Sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju.

7.12. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona Sūdzību izskata un atbildi uz Sūdzību sniedz 20 dienu laikā no Sūdzības iesniegšanas dienas, bet, ja objektīvu iemeslu dēļ tas nav iespējams, sniedz pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta.

7.13. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona sniedz Sūdzības iesniedzējam pamatotu, uz Sūdzībā norādīto un Sūdzības izskatīšanas procesā iegūto pierādījumu un informācijas vispusīgu un objektīvu vērtējumu balstītu atbildi uz saņemto Sūdzību, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu. Atbildē Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona informē Sūdzības iesniedzēju arī par citām Sūdzības izskatīšanas iespējām, ja uz Sūdzību sniegtā atbilde pilnībā neapmierina tās iesniedzēja Sūdzībā norādītās prasības.

7.14. Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgā persona atbildē uz Sūdzību norāda, vai Sabiedrība piekrīt, vai nepiekrīt izteiktajām pretenzijām un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu.

7.15. Ja Sabiedrība piekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda vai un kādā kārtībā Sūdzības iesniedzējs var saņemt atlīdzinājumu par nodarītajiem zaudējumiem, ja tādi ir nodarīti un, ja šie zaudējumi ir tieši, cēloņsakarīgi saistīti ar Sabiedrības rīcību, par kuru izteiktas pretenzijas.

7.16. Ja Sabiedrība nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda faktus, apstākļus un dokumentus, kas rada pamatu noraidīt Sūdzības iesniedzēja izteiktās pretenzijas.

7.17. Atbildi uz saņemto Sūdzību sniedz latviešu valodā. Ja Sūdzības iesniedzējs Sūdzību iesniedzis citā valodā, Sabiedrība, ja tas nerada papildu administratīvos izdevumus, var sniegt atbildi valodā, kādā pie tā vērsies Sūdzības iesniedzējs.

7.18. Sabiedrība reģistrē iesniegtās Sūdzības ne vēlāk kā nākamajā darb dienā pēc sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes uz iesniegtajām Sūdzībām - atbildes sagatavošanas dienā. Sūdzību un atbilžu reģistrā Sabiedrība norāda vismaz šādu informāciju:

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

7.18.2. Sūdzības saņemšanas datumu;

7.18.3. Sūdzībā norādīto Sūdzības iemeslu;

7.18.4. Apdrošināšanas veidu;

7.18.5. Atbildes uz Sūdzību nosūtīšanas datumu;

7.18.6. Sūdzības izskatīšanas rezultātu;

7.18.7. Valsti, kurā veikta apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšana, par kuru saņemta Sūdzība.

7.19. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības pārsūdzēt Sabiedrības atbildi uz viņa iesniegto sūdzību Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā. Informāciju par sūdzības pārsūdzības iespējām un termiņiem Sabiedrība norāda sniegtajā atbildē uz Klienta sūdzību.

7.20. Sabiedrība glabā informāciju par saņemtajām Sūdzībām un sniegtajām atbildēm vismaz 10 gadus un 6 mēnešus no atbildes uz Sūdzību sniegšanas dienas. Sabiedrība nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām Sūdzībām iesniegšanu Finanšu un kapitāla tirgus komisijai pēc tās pieprasījuma.

7.21. Ja Sabiedrība saņem sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga to izskatīt, septiņu dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas Sabiedrība pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Klientu.

7.22. Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu.

8. Strīdu izskatīšanas kārtība

8.1. Visi strīdi, kas radušies saistībā ar portāla lietošanu un tā lietošanas noteikumiem risināmi savstarpēju pārrunu ceļā.

8.2. Ja strīds netiek atrisināts savstarpējo pārrunu ceļā 20 (divdesmit) dienu laikā, tad strīds tiek risināts Latvijas Republikas tiesā pēc piekritības, Latvijas Republikas normatīvo aktu paredzētajā kārtībā.

8.3. Par Sūdzības iesniedzēja strīdu ar Sabiedrību Sūdzību var iesniegt arī Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas izveidotai institūcijai (ombudam), informācija par kuru ir publicēta www.brokers.lv vai Sabiedrības uzraudzības iestādei Finanšu un kapitāla tirgus komisijai, adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, e-pasts: fktk@fktk.lv, interneta mājas lapa: www.fktk.lv.

2020. gada 26. jūnijā

SIA “BROKERU AĢENTŪRA – ROOT”

Valdes loceklis Armands Alferovs _____