

## www.letasoctas.lv lietošanas noteikumi

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

### 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 nelaiemes 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.

**Obligātā sauszemes transporta īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana:** Obligātās apdrošināšanas objekts ir transportlīdzekļa īpašnieka vai tiesīgā lietotāja civiltiesiskā atbildības par ceļu satiksmes negadījumā nodarīto zaudējumu trešajai personai, turpmāk tekstā OCTA.

**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 pārapsdrošināšanas līgumu, apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai persona, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību saskaņā ar noslēgto apdrošināšanas līgumu, un pārapsdrošinājuma 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 pārapsdrošināšanas 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 pārapsdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīts darbinieks vai Sabiedrības papildpakalpojumu starpnieku reģistrā reģistrētā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbinieks, par kura darbībām apdrošināšanas vai pārapsdrošināšanas 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. Pirms Apdrošināšanas pakalpojumu saņemšanas un tā iegādes Klientam ir jāiepazīstas ar šiem noteikumiem un Sabiedrības Privātuma politiku. Ja Klients nepiekrīt Portāla lietošanas noteikumiem un/vai Privātuma politikai, Klientam nav iespēju iegādāties un saņemt Sabiedrības piedāvātos Apdrošināšanas pakalpojumus.

2.3. Šie [www.letasoctas.lv](http://www.letasoctas.lv) lietošanas noteikumi ir saistoši visiem Sabiedrības Klientiem un ir uzskatāmi par darījuma slēgšanas noteikumiem, tie regulē Klientu un Sabiedrības apdrošināšanas pakalpojumu nodrošināšanu un saņemšanu, kā arī savstarpējās darījuma attiecības. 2.4. Portāla funkcionēšana pastāv, pamatojoties uz SIA “Brokeru Aģentūra ROOT” darbības veidiem.

2.4. Ar Portāla starpniecību tiek piedāvāts juridiskām un fiziskām personām noformēt Apdrošināšanas polises.

2.5. Portāls sniedz informāciju par tam rīcībā esošo informāciju, kas saistīta ar Apdrošināšanu un tās darbību.

2.6. Portāls neņemas atbildību un negarantē, ka tas darbojas bez traucējumiem.

2.7. Portāls neņemas atbildību par Apdrošinātāju nepatiesi sniegto informāciju vai dezinformāciju.

2.8. Klients ir atbildīgs par Portālā ievadītās informācijas precizitāti un atbild par tiesībām nodot informāciju un personas datus Sabiedrībai, lai saņemtu Apdrošināšanas pakalpojumus.

2.9. Klientam ir tiesības izvēlēties vai pieteikties atgādinājumu saņemšanai par OCTA termiņa beigām vai nepieteikties atgādinājumu saņemšanai. Ja Klients ir pieteicies atgādinājumu saņemšanai, tad Sabiedrība sūtīs paziņojumu par OCTA polises termiņa beigām epasta un sms veidā. Ja Klients nav pieteicies atgādinājumu saņemšanai, tad Sabiedrība respektēs Klientu izvēli un atgādinājumi no Sabiedrības netiks sūtīti.

2.10. Klients ir atbildīgs par jaunas OCTA polises savlaicīgu iegādi arī gadījumos, kad Klients ir pieteicies atgādinājumu saņemšanai par OCTA polises termiņa beigām.

2.11. Sabiedrība nenes atbildību par to, ja Klients nav paziņojis Sabiedrībai par izmaiņām savā kontaktinformācijā, kā arī, ja Klients savlaicīgi nav iegādājies jaunu OCTA polisi pēc atgādinājuma paziņojuma saņemšanas.

**2.12. Klientam pirms transporta līdzekļa izmantošanas satiksmē ir pienākums pārliecināties par OCTA polises spēkā esamību.**

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

### **3. Apdrošināšanas polises apmaksas un piegādes nosacījumi**

3.1. 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” bankas interneta norēķinu sistēmas;
- izmantojot AS „Luminor” bankas interneta norēķinu sistēmas;
- izmantot AS SEB bankas interneta norēķinu sistēmas;
- ar pārskaitījumu, apmaksājot mūsu priekšapmaksas rēķinu (rēķins tiek sagatavots elektroniski).

3.2. Portāla lietotājs, (Klients) 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 (Klientam) ir pienākums pašam pārliecināties par OCTA polises spēkā esamību sazinoties telefoniski ar Portāla [www.letasoctas.lv](http://www.letasoctas.lv) atbildīgo personu pa tālrunu +371 29211121 vai +371 67847777.**

3.3. Klientam ir aizliegts izmantot citas personas maksājuma kartes pakalpojumu iegādei.

3.4. Sabiedrība informē Klientu par OCTA polises atlikušo vērtību, tās pārtraukšanas gadījumā, pārmaksu vai parādu, ja tiek izmantots OCTA polises dalītais maksājums.

3.5. Klientam ir tiesības atgūt OCTA polises pārmaksu, iesniedzot iesniegumu sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „Brokeru aģentūra - ROOT” un norādot aktuālos Klienta rekvizītus un bankas kontu naudas līdzekļu atmaksai. Izveidojušās pārmaksas, kas ir zem 1 EUR, ja Klients tās nav pieprasījis 24 mēnešu laikā, iesniedzot iesniegumu ar Klienta rekvizītiem un bankas kontu pārmaksas atmaksai, tiek norakstītas.

3.6. OCTA polises dalītā maksājuma pakalpojuma finansējumu nodrošina Sabiedrība. Izvēloties OCTA polises dalīto maksājumu, Klients piekrīt maksāt Sabiedrībai maksājumus un papildu komisiju saskaņā ar polisei pievienoto maksājuma grafiku.

3.7. Klientam ir tiesības 14 dienu laikā atteikties no OCTA dalītā maksājuma pakalpojuma. Atsakoties no minētā pakalpojuma, Klientam nav tiesības atteikties no OCTA polises, polises pārtraukšana iespējama tikai OCTA likumā noteiktajos gadījumos un kārtībā.

Atsakoties no OCTA polises dalītā maksājuma pakalpojuma, Klientam 3 darba dienu laikā jāsamaksā pilna OCTA polises prēmija. Atsakoties no OCTA polises dalītā maksājuma pakalpojuma Klientam nav jāmaksā papildu brokera komisijas maksa, kura norādīta maksājuma grafikā. Ja Klients 3 darba dienu laikā pēc atteikšanās no OCTA polises dalītā maksājuma pakalpojumiem nesamaksā Sabiedrībai pilnu OCTA polises cenu, OCTA dalītā maksājuma līgums uzskatāms par spēkā esošu un Klientam jāpilda līguma saistības.

3.8. Klients apņemas neveikt prettiesiskas darbības un neviltot maksājuma uzdevumu/s, kas apliecina prēmijas daļas vai tās pilnu apmaksu, kā arī uzņemas pilnu atbildību dokumenta/u viltojuma gadījumā.

Gadījumā, ja maksājuma uzdevums ir viltots, Sabiedrībai ir tiesības vērties Valsts policijā ar iesniegumu par krāpnieciskām darbībām un nekavējoties nodot parādu ārpustiesas piedziņas procesa uzsākšanai parādu piedziņas kompānijām.

- 3.9. Portāls tā lietotājiem, kas iegādājusies OCTA polisi piedāvā tās piegādi tikai e-pasta veidā.
- 3.10. 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. Sabiedrībai, kā apdrošināšanas starpniekam, pamatojoties uz Apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas likuma 34.pantu un 36.pantu, ir pienākums sniegt par savu darbību Klientam šādu informāciju:

4.1.1. 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](mailto:info@letasoctas.lv) ir reģistrēta Finanšu un kapitāla tirgus komisijas uzturētajā Apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieku reģistrā kā apdrošināšanas un pārapirošināšanas brokeru sabiedrība.

4.1.2. Klientam ir tiesības un iespējas saņemt bezmaksas informāciju un pārliecināties par to, ka Sabiedrība ir reģistrēta Finanšu un kapitāla tirgus komisijas uzturētajā Apdrošināšanas un pārapirošināšanas 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/>.

4.1.3. 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.

4.1.4. Sabiedrība kā apdrošināšanas un pārapirošināšanas brokeru sabiedrība nodarbojas ar apdrošināšanas starpniecību tikai Klienta vārdā un interesēs.

4.1.5. Sabiedrība, kā apdrošināšanas starpnieks, saņem atlīdzību par tā slēdzamajiem apdrošināšanas līgumiem: BALTA-7%; BAN-8%; ERGO-7%; GJENSIDIGE-8%; IF-8%; COMPENSA-9%.

#### **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. Izmantojot Sabiedrības pakalpojumus, tajā skaitā Portāla sniegtos pakalpojumus, Klients piekrīt savu personas datu apstrādei, lai tiktu nodrošināti apdrošināšanas piedāvājumi un, ja ir saņemta Klienta piekrišana, tad sūtīti arī atgādinājumi par OCTA termiņa beigām, kā arī izmantotas sīkdatnes. Sabiedrība nenes atbildību, ja Klients ievada Portāla sistēmā trešo personu datus, kas ir pieejami Klientam. Informācija par Sabiedrības veikto personas datu apstrādi, tajā skaitā, bet ne tikai par sīkdatņu izmantošanu, atrodama Sabiedrības Privātuma politikā.

5.4. Intelektuālā īpašuma tiesības, kas attiecas uz Portālu [www.letasoctas.lv](http://www.letasoctas.lv) pieder tikai un vienīgi SIA "BROKERU AĢENTŪRA-ROOT".

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Nododot portāla rīcībā savu e-pasta adresi, pasta adresi un/vai tālruna numuru, ja Klients ir piekritis saņemt atgādinājumus par OCTA polišu termiņiem, OCTA piedāvājumus un informāciju par jaunumiem un izmaiņām portālā [www.letasoctas.lv](http://www.letasoctas.lv), Sabiedrība apstrādās personas datus līdz piekrišanas atsaukšanai.

## **6. Portāla akcijas un atlaides**

6.1. Klientiem ir tiesības saņemt tiem piešķirtās atlaides, kuras ir atspoguļotas Portāla mājas lapā [www.letasoctas.lv](http://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. Jebkāda veida akcijas piemērotās atlaides nesummējas ar jebkāda veida citam portāla piemērojamam atlaidēm un ir interpretējamas atbilstoši spēka esošajiem akciju un atlaižu noteikumiem.

## **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 Sabiedrības valdes loceklis Armands Alferovs, kuram 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@letasoctas.lv](mailto:info@letasoctas.lv), [info@insteligent.lv](mailto:info@insteligent.lv), Sūdzību var iesniegt arī mutiski, sazinoties ar Par Sūdzības izskatīšanu atbildīgo personu telefoniski pa tālruni: 29211121 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 pārapirošināšanas izplatīšanā par ko ir iesniegta Sūdzība, pamatojumu neapmierinātībai ar Sabiedrības sniegto pakalpojumu - veiktajām darbībām apdrošināšanas vai pārapirošināšanas 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 atbildīgajai 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 darbdiēnā 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 piekrišanas, 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](http://www.brokers.lv) vai Sabiedrības uzraudzības iestādei Finanšu un kapitāla tirgus komisijai, adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, e-pasts: [fktk@fktk.lv](mailto:fktk@fktk.lv), interneta mājas lapa: [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv).

Noteikumi aktualizēti  
2022. gada 5. janvārī

SIA “BROKERU AĢENTŪRA – ROOT”

Valdes loceklis Armands Alferovs \_\_\_\_\_