

Pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas sniedzamā informācija

Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks:

SIA TET

Reģistrācijas numurs: 40003052786

Juridiskā adrese: Dzirnauva iela 105, Rīga, LV-1011

Juridiskas personas vārdā rīkojas Artis Nīgals

E-pasta adrese: tet@tet.lv

Tīmekļa vietne: www.tet.lv

Apdrošināšanas brokeris, kuru pārstāv Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks:

“R&D apdrošināšanas brokers” SIA

Reģistrācijas numurs: 40003947675

Juridiskā adrese: Dzelzavas iela 117, Rīga, LV-1021

E-pasta adrese: info@rdbrokers.lv

Tīmekļa vietne: www.rdbrokers.lv

I Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka atbildība

Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks par apdrošināšanas izplatīšanu, tostarp par šo apdrošināšanas līgumu, saņem atbildību no “R&D apdrošināšanas brokers” SIA komisijas veidā.

II Rekomendācijas par apdrošināšanas produktiem

Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks nesniedz rekomendācijas.

III Sūdzību un strīdu izskatīšana

Ar sūdzību izskatīšanas procedūru var iepazīties www.rdbrokers.lv chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.rdbrokers.lv/wp-content/uploads/2019/06/Klientu-sudzibu-izskatisanas-kartiba.pdf .

Ar kārtību, kādā ārpustiesas ceļā tiks izskatīti iespējamie strīdi var iepazīties www.brokers.lv <https://www.brokers.lv/saturs/kas-ir-ombuds>.

Ar kārtību, kādā ārpustiesas ceļā tiks izskatīti iespējamie strīdi starp Klientu un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku var iepazīties šī dokumenta Pielikumā Nr.1.

IV Piemērojamais likums

No apdrošināšanas līguma izrietošo līgumisko attiecību regulēšanai tiks piemēroti Latvijas Republikas normatīvie akti, izņemot, ja apdrošināšanas līgumā puses vienosies par citas valsts normatīvo aktu piemērošanu.

V Apdrošināšanas produkta standartizētais informācijas dokuments

Apdrošināšanas produktu standartizētie informācijas dokumenti ir izvietoti “R&D apdrošināšanas brokers” SIA tīmekļa vietnē www.rdbrokers.lv <https://www.rdbrokers.lv/apraksts/apraksts.html>.

VI Pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas klientam sniedzamā informācija un apdrošināšanas produktu standartizētās informācijas dokumenta sniegšanas veids

Klients ar šo tiek informēts, ka pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas Klientam sniedzamā informācija un apdrošināšanas produktu standartizētās informācijas dokuments tam netiek izsniegts papīra formātā, ja pats Klients neizsaka atsevišķu lūgumu (papīra formātā izsniedzam bez maksas).

VII Līdzdalība

Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam nav tieša vai netieša līdzdalība apdrošināšanas brokera akcijās/pamatkapitālā, tāpat apdrošināšanas brokerim nav tiešas vai netiešas līdzdalības Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka akcijās/pamatkapitālā.

VII Apdrošinātāja izplatītāju reģistra informācija

Par Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka tiesībām izplatīt Apdrošinātāja produktu var pārliedzināties interneta vietnē www.rdbrokers.lv chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.rdbrokers.lv/wp-content/uploads/2021/05/papildp_st_reg.pdf.

APDROŠINĀŠANAS PAPILDPAKALPOJUMA STARPNIKA SAŅEMTO SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

Klientam ir tiesības vērsties pie Pakalpojuma sniedzēja ar sūdzībām par sniegtajiem pakalpojumiem vai to nepilnībām un saņemt atbildi pēc būtības.

1. Sūdzību izskatīšanas kārtība ir izstrādāta saskaņā ar Apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas izplatīšanas likuma prasībām un tā nepieciešam:

- 1.1. noteikt saņemto sūdzību izskatīšanas kārtību;
- 1.2. noteikt kārtību, kādā tiek nodrošināta godīga un atklāta attieksme pret Klientu, Apdrošināto, vai personu, kurai ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību, sniedzot apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumus;
- 1.3. noteikt kārtību, kādā Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks izsniedz Klientam pieprasīto informāciju par apdrošināšanas darījumu, kas noslēgts ar Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka starpniecību starp Apdrošinātāju un Klientu;
- 1.4. novērst tāda interešu konflikta rašanos, kas saistīts ar apdrošināšanas darījumam nepieciešamās informācijas saņemšanu un lietošanu un ar sūdzības izskatīšanas procesu.

2. Sūdzību izskatīšanas kārtība ir saistoša Apdrošināšanas brokerim un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam.

3. Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks nodrošina, ka ar sūdzību izskatīšanas kārtību ir iepazīstinātas sūdzību izskatīšanā iesaistītās personas un tā ir pieejama visiem apdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbiniekiem.

4. Apdrošināšanas brokera un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka uzraudzības iestāde attiecībā uz apdrošināšanas izplatīšanu ir Latvijas Banka, K.Valdemāra iela 2A, Rīgā, LV-1050, Latvija.

5. Sūdzību izskatīšana

5.1. Sūdzībā norādāma šāda informācija:

- 5.1.1. iesniedzēja vārds, uzvārds (juridiskām personām – nosaukums, reģistrācijas numurs);
- 5.1.2. apdrošināšanas polises/sertifikāta numurs (ja ir);
- 5.1.3. kontaktinformācija atbildes sniegšanai;

5.2. Sūdzības tiek pieņemtas pa pastu kā ierakstīta vēstule (Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka juridiskā adrese), kā arī elektroniski – kā elektronisks dokuments, kas parakstīts ar drošu elektronisko parakstu (Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka e-pasta adrese).

6. Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam ir jānodrošina ātra, vienlīdzīga, taisnīga un efektīva sūdzības izskatīšana, ievērojot turpmāko:

6.1. ar apdrošināšanas pakalpojumu saistītas sūdzības (par apdrošināšanas produktu, aizsardzību, apdrošināšanas pakalpojuma sniegšanas kvalitāti utml.) pārsūtīšanā Apdrošināšanas brokerim uz e-pastu info@rdbrokers.lv septiņu kalendāro dienu laikā no tās saņemšanas dienas un Klienta informēšana rakstveidā par saņemtās sūdzības pārsūtīšanu Apdrošināšanas brokerim.

Sūdzības par klientu apkalpošanas kvalitāti un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka komunikāciju ar sūdzības iesniedzēju izskata Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks;

6.2. sūdzības iesniedzēja apkalpošana saskaņā ar pamatīvajiem tiesību aktiem un klientu apkalpošanas standartiem;

6.3. tiešas vai netiešas diskriminācijas nepieļaušanā attiecībā uz Klientu, Apdrošināto personu vai sūdzības iesniedzēju.

6.4. Apdrošināšanas brokeris un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks izskata visas sūdzības, ievērojot objektivitātes un taisnīguma principus, veicot visu nepieciešamo faktu pārbaudi un ievērojot Latvijas Republikā spēkā esošajos tiesību aktos noteiktās prasības. Apdrošināšanas brokerim un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam savas kompetences un iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju.

6.5. Sūdzību izskatīšanas kārtība un kontrole:

6.5.1. Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks veic saņemto sūdzību un sniegto atbilžu un Apdrošināšanas brokera sniegto atbilžu vienotu reģistrāciju vai saglabāšanu. Reģistrējot saņemtās sūdzības un sniegtās atbildes, norāda vismaz šādu informāciju:

- a) informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;
- b) sūdzības saņemšanas datumu;
- c) sūdzības iemeslu;

- d) apdrošināšanas produktu;
- e) atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;
- f) sūdzības izskatīšanas rezultātā pieņemto lēmumu.

6.5.2. Apdrošināšanas brokeris un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks veic vispusīgu sūdzībā norādītu faktu pārbaudi un analīzi, nepieciešamības gadījumā Apdrošināšanas brokeris pieprasa sūdzības iesniedzējam iesniegt papildu dokumentus, kas apliecina Sūdzībā norādīto faktu patiesumu.

6.5.3. Apdrošināšanas brokeris sniedz atbildi uz sūdzību Sūdzības iesniedzējam 20 (divdesmit) dienu laikā no sūdzības iesniegšanas dienas. Ja objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams ievērot šo termiņu, Apdrošināšanas brokeris sniedz pamatotu informāciju par atbildes sniegšanas pagarinājuma nepieciešamību un saprātīgu termiņu, kad atbilde tiks sniegta.

7. Apdrošināšanas brokerim un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam ir aizliegts trešajam personām izpaust informāciju par Klientu/Apdrošināto vai Apdrošinājuma ņēmēju, izņemot Latvijas Republikas tiesību aktos noteiktos gadījumus, kā arī ir pienākums nodrošināt sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un sūdzības iesniedzēja personas datu aizsardzību saskaņā ar Vispārīgās datu aizsardzības regulas un Komerccioslēpuma aizsardzības likuma prasībām.

8. Apdrošināšanas brokerim un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju. Apdrošināšanas brokerim ir tiesības pieprasīt Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam papildu ziņas.

9. Apdrošināšanas brokeris atbildi uz saņemto sūdzību sniedz latviešu valodā.

10. Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks, saņemot sūdzību par citu tirgus dalībnieku, nav tiesīgs to izskatīt, bet 7 (septiņu) darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, informē sūdzības iesniedzēju, ka sūdzībā norādītais nav Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka piekritības jautājums.

11. Gadījumā, ja Klients/Apdrošinātais/Apdrošinājuma ņēmējs pieprasa no Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka informāciju par apdrošināšanas aizsardzību/apdrošināšanas līgumu, kas noslēgts ar Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka starpniecību starp apdrošinātāju un Klientu, Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam ir jāsniedz tā rīcībā esošā informācija.

12. Informāciju par apdrošināšanas līgumu vai apdrošināšanas produktu, apdrošināšanas aizsardzību sniedz Apdrošināšanas brokeris, ja informācija tiek pieprasīta sūdzības ietvaros.

13. Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam nav tiesību sniegt sūdzības iesniedzējam tādu informāciju par apdrošināšanas darījumu, kas noslēgts ar Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka starpniecību starp Klientu (kas nav sūdzības sniedzējs un apdrošināšanas līguma puse) un apdrošinātāju, kad šādas informācijas sniegšana ir aizliegta saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem tiesību aktiem.

14. Apdrošināšanas brokera vai Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka darbinieks nav tiesīgs izskatīt un pieņemt lēmumu par Sūdzību, ja viņš ir personiski tieši vai netieši ieinteresēts izskatīšanas rezultātā. Lai novērstu interešu konflikta situāciju, Apdrošināšanas brokerim vai Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam ir aizliegts uzdot sagatavot atbildi uz saņemto sūdzību tā darbiniekam, kura rīcība tiek apstrīdēta vai pārsūdzēta.

15. Dokumenti un ziņas par saņemtajām sūdzībām un sniegtajām atbildēm tiek glabāti atbilstoši Apdrošināšanas brokera un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka iekšējos normatīvajos aktos vai pielīgtajās saistībās noteikti kārtību.

16. Visās pakalpojuma sniegšanas vietās, kur Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks sniedz apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumus to darba laikā, un visās tīmekļvietnēs tiek norādīta skaidra, precīza, vienmēr aktuāla un brīvi pieejama šāda informācija:

- a) sūdzībā norādāmā informācija un apliecinājums, ka sūdzību izskatīšana ir bez maksas;
- b) sūdzības iesniegšanas veidi un kontaktinformācija;
- c) sūdzību izskatīšanas procesa apraksts un izskatīšanas termiņi.

17. Apdrošināšanas brokeris un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām dokumentēšanu un uzglabāšanu, lai pēc pieprasījuma varētu to sniegt Latvijas Bankai.

18. Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekam ir pienākums pēc Apdrošināšanas brokera pieprasījuma iesniegt tam informāciju par saņemtajām sūdzībām (ievērojot 6.5.1.punktā noteikto informācijas apjomu).

19. Par Sūdzību izskatīšanas kārtībā noteikto pienākumu neizpildi vai nepienācīgu izpildi iestājas Apdrošināšanas brokera un Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka Latvijas Republikā spēkā esošajos tiesību aktos noteiktā atbildība.