

## Latvijas Bankas noteikumu projekta "Apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību pārvaldības kārtība" anotācija

<b>Nosaukums</b>	Apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību pārvaldības kārtība
<b>Dokumenta veids</b>	Latvijas Bankas noteikumi
<b>Izdošanas pamatojums</b>	Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likuma 40. panta sestā daļa un 71. panta ceturta daļa
<b>Mērķis un būtība</b>	<p>Saskaņā ar Latvijas Bankas likuma pārejas noteikumu 3. punktu Latvijas Bankas un Finanšu un kapitāla tirgus komisijas līdz šā likuma spēkā stāšanās dienai izdotie ārējie normatīvie akti, vadlīnijas un ieteikumi piemērojami līdz dienai, kad stājas spēkā attiecīgie Latvijas Bankas ārējie normatīvie akti, vadlīnijas vai ieteikumi, bet ne ilgāk kā līdz 2024. gada 31. decembrim.</p> <p>Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likums (turpmāk – APL) nosaka Latvijas Bankai tiesības izdot noteikumus.</p> <p>APL 71. panta ceturta daļā ir noteikts, ka Latvijas Banka nosaka apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību, kā arī kārtību, kādā sagatavojami pārskati par sūdzībām.</p> <p>Saskaņā ar APL 40. panta sestajā daļā noteikto, lai nodrošinātu dalībvalstīs vienotu, efektīvu un konstruktīvu uzraudzības praksi un vienveidīgu un konsekventu tieši piemērojamo Eiropas Savienības tiesību aktu piemērošanu, Latvijas Bankai, ņemot vērā Eiropas finanšu uzraudzības sistēmas pārrobežu darbības raksturu, ir tiesības noteikt apdrošināšanas jomu regulējošās prasības, kas izriet no Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes pieņemtajiem lēmumiem, pamatnostādņēm un ieteikumiem.</p> <p>Pamatojoties uz APL 40. panta sesto daļu un 71. panta ceturto daļu, ir izstrādāts Latvijas Bankas noteikumu projekts "Apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību pārvaldības kārtība" (turpmāk – noteikumu projekts), kas aizstās Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 2020. gada 14. jūlija normatīvos noteikumus Nr. 90 "Normatīvie noteikumi par apdrošināšanas sabiedrību un ārvalsts apdrošinātāju filiāļu saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību" (turpmāk – Noteikumi Nr. 90).</p> <p>Noteikumu projektā ietverto prasību, kas izriet no Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes izstrādātajām un publicētajām "Pamatnostādņēm par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās", mērķis ir aizsargāt apdrošinājuma ņēmēja intereses, un minētās</p>

	<p>pamatnostādnes nosaka prasības, kuras jāievēro apdrošināšanas sabiedrībām.</p> <p>Lai arī APL 71. panta ceturrtā daļa paredz arī deleģējumu Latvijas Bankai noteikt pārapirošināšanas sabiedrību saņemto klientu sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību, Latvijas Bankas ieskatā noteikumu izstrādes brīdī to noteikt nav lietderīgi, jo pārapirošināšanas pakalpojumi tiek sniegti finanšu tirgus dalībniekiem – apdrošināšanas sabiedrībām – un sūdzību iesniedzēji pārapirošināšanas sabiedrībām var būt tikai apdrošināšanas sabiedrības.</p> <p>Pārskata par saņemtajām sūdzībām sagatavošanas un iesniegšanas Latvijas Bankai kārtība ir noteikta Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 2020. gada 1. decembra normatīvajos noteikumos Nr. 228 "Aprošinātāju un pārapirošinātāju pārskatu sagatavošanas normatīvie noteikumi".</p> <p>Attiecībā uz apdrošināšanas sabiedrībām noteikumu projekts pēc satura būtiski neatšķiras no Noteikumiem Nr. 90. Noteikumu projekts netiek attiecināts uz ārvalsts apdrošinātāju filiālēm, jo ALP nesatur deleģējumu Latvijas Bankai noteikt tām saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību.</p> <p>Noteikumu projektā ir ietvertas prasības, kas izriet no Eiropas Aprošināšanas un aroda pensiju iestādes izstrādātajām un publicētajām "Pamatnostādņēm par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās" (pieejamas: <a href="https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-complaints-handling-insurance-undertakings_en">https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-complaints-handling-insurance-undertakings_en</a>).</p>
<p><b>Legitīmais mērķis</b></p>	<p>Noteikumu projekts ir nepieciešams, lai nodrošinātu ātru, vienlīdzīgu, godīgu un efektīvu sūdzību pārvaldības procesu apdrošināšanas sabiedrībās.</p> <p>Nosakot vienotas pamatprasības kārtībai, kādā veicama sūdzību izskatīšana un reģistrācija, tiek veicināta katras apdrošināšanas sabiedrības individuāla atbilstība sūdzību pārvaldības prasībām, kā arī tiek veicināta godīga un atklāta attieksme pret klientiem un interešu konflikta novēršana, tādējādi aizsargājot apdrošinājuma ņēmēju, apdrošināto un personu, kurām ir tiesības pretendēt uz apdrošināšanas atlīdzību, intereses.</p>
<p><b>Samērīgums</b></p>	<p>Likumdevējs ir noteicis deleģējumu Latvijas Bankai noteikt un attiecīgi Latvijas Banka noteikumu projektā ir noteikusi par apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību. Izstrādājot noteikumu projektu, Latvijas Banka ir ņēmusi vērā prasības, kas izriet no Eiropas Aprošināšanas un aroda pensiju iestādes</p>

izstrādātajām un publicētajām "Pamatnostādnēm par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās", tādējādi veicinot to, ka apdrošināšanas sabiedrības Latvijā klientu sūdzību izskatīšanā piemēro tādus principus, kas ir salīdzināmi ar citās Eiropas Savienības dalībvalstīs piemērotajiem.

Latvijas Banka, izstrādājot noteikumu projektu, ir izvērtējusi to minimālo informāciju, kas būtu sniedzama sūdzības iesniedzējam un kas apdrošināšanas sabiedrībai būtu nepieciešama efektīva sūdzību pārvaldības procesa nodrošināšanai. Nosakot mazāku informācijas apjomu, tiktu palielināts risks, ka netiek pietiekami aizsargātas apdrošinājuma ņēmēju un apdrošināto personu intereses un pret tiem netiek nodrošināta godīga un atklāta attieksme.

Atbilstošākais veids, kā noteikt apdrošināšanas sabiedrībām Latvijā vienotas un saistošas prasības, ir izdot tām saistošus noteikumus, kas izriet arī no APL 40. panta sestajā daļā un 71. panta piektajā daļā ietvertā deleģējuma. Citas alternatīvas konkrētā jautājuma noregulēšanai un vienotu prasību noteikšanai nebūtu efektīvas un nesasniegtu izvirzīto mērķi, jo nenodrošinātu vienveidīgu piemērošanu.

Samērojot papildu slogu un resursus, kas apdrošināšanas sabiedrībām būs jāiegulda Latvijas Bankas noteikto prasību ievērošanā, ar sabiedrības ieguvumu, jāsecina, ka sabiedrības interesēm piešķirama prioritāte un tās ieguvums būs lielāks par papildu resursu ieguldījumu, kas katrai konkrētajai apdrošināšanas sabiedrībai varētu rasties ar uzliktajiem pienākumiem, un tos atsver sagaidāmie ilgtermiņa ieguvumi lielākas apdrošināto interešu aizsardzības un stabilāka finanšu sektora veidā.

Ņemot vērā minēto, noteikumu projekts ir piemērots līdzeklis leģitīmā mērķa sasniegšanai, jo nodrošinās, ka apdrošināšanas sabiedrībai ir izstrādāta taisnīga un efektīva sūdzību izskatīšanas procedūra, tā ir pieejama un ar to var iepazīties ikviens klients. Tas ir nepieciešams, jo ar citiem līdzekļiem Latvijas Bankai nav iespējas nodrošināt, ka klientu sūdzību izskatīšanā tiek aizsargātas klientu intereses un novērsti interešu konflikti, kā arī tas ir samērīgs, jo ir svarīgi, lai klienti, kuri ir neapmierināti ar apdrošināšanas sabiedrības sniegtajiem apdrošināšanas pakalpojumiem, vienmēr varētu aizstāvēt savas intereses, iesniedzot attiecīgajai apdrošināšanas sabiedrībai sūdzību un noteiktā termiņā arī saņemot atbildi uz to, tādējādi nodrošinot, ka sabiedrības ieguvums ir lielāks par apdrošināšanas sabiedrības tiesībām un likumiskajām interesēm nodarīto zaudējumu.

	<p>Ņemot vērā minēto, noteikumu projekts kopumā un tajā ietvertās tiesību normas atbilst samērīguma principam, jo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pirmkārt, ar noteikumu projektu un tajā ietvertajām prasībām tiek sasniegts leģitīmais mērķis (klientu interešu aizsardzība);</li> <li>- otrkārt, nepastāv tādi alternatīvi līdzekļi, kas sasniegtu leģitīmo mērķi tādā pašā kvalitātē;</li> <li>- treškārt, labums, ko iegūs sabiedrība, būs lielāks par noteikumu projektā ietverto prasību radītajām negatīvajām sekām.</li> </ul>
<b>Spēkā stāšanās</b>	Atbilstoši Latvijas Bankas likuma 8. panta otrajai daļai – nākamajā dienā pēc noteikumu publicēšanas oficiālajā izdevumā "Latvijas Vēstnesis".
<b>Ietekme uz Latvijas Bankas budžetu</b>	Nav ietekmes uz Latvijas Bankas budžetu.
<b>Administratīvā sloga un izmaksu novērtējums (tirgus dalībniekiem)</b>	Salīdzinājumā ar Noteikumiem Nr. 90 noteikumu projekts neparedz jaunas prasības apdrošināšanas sabiedrībām un tas nav saistošs ārvalsts apdrošinātāju filiālēm.
<b>Saistītie dokumenti</b>	Ar noteikumu projektu saistītie dokumenti: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) APL;</li> <li>2) Noteikumi Nr. 90;</li> <li>3) Eiropas Parlamenta un Padomes 2009. gada 25. novembra direktīva 2009/138/EK par uzņēmējdarbības uzsākšanu un veikšanu apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas jomā (Maksātspēja II) (pārstrādāta redakcija) (Dokuments attiecas uz EEZ);</li> <li>4) Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes izstrādātās un publicētās "Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās".</li> </ol>
<b>Saskaņošana ar Eiropas Centrālo banku</b>	Nav nepieciešama.
<b>Saskaņošana ar citām publiskām un privātām personām</b>	<p>Noteikumu projekts 2024. gada 21. februārī tika publicēts Latvijas Bankas tīmekļvietnes <a href="http://www.bank.lv">www.bank.lv</a> sadaļas "Tiesību akti" apakšsadaļā "Sabiedrības līdzdalība", un par to līdz 2024. gada 5. martam bija iespējama sabiedrības līdzdalība. Vienlaikus noteikumu projekts 2024. gada 21. februārī tika nosūtīts Latvijas Apdrošinātāju asociācijai iebildumu un priekšlikumu sniegšanai.</p> <p>Noteikumu projekts 2024. gada 26. martā tika izskatīts Latvijas Bankas konsultatīvās finanšu tirgus padomes sēdē, kurā par noteikumu projektu netika saņemti iebildumi vai priekšlikumi, atbalstot noteikumu projekta iesniegšanu apstiprināšanai Latvijas Bankas padomē.</p>
<b>Saskaņošanas rezultāti</b>	Par noteikumu projektu netika saņemti iebildumi un priekšlikumi.