

Если в рамках нашего сотрудничества возникли какие-либо разногласия, и Ты хочешь выразить свои претензии к ВТА в связи со страховыми услугами, оказанными ВТА, ниже вы можете ознакомиться с порядком подачи и рассмотрения претензий.

### Претензию может подать

- Лицо, у которого есть намерение заключить страховой договор (лицо, подающее заявление на страхование);
- Страхователь;
- Застрахованный или лицо, обладающее правом претендовать на страховое возмещение;
- Лицо, против которого ВТА использует право регресса или суброгации;
- Уполномоченный представитель вышеупомянутых лиц.

### Способы подачи претензии

- Прислать информацию по электронной почте [bta@bta.lv](mailto:bta@bta.lv);
- Позвонить по телефону Службы поддержки клиентов ВТА 26 12 12 12;
- Прислать письмо по почте по адресу: Sporta iela 11, Rīga, LV-1013;
- Подать письменную претензию лично в любом центре обслуживания клиентов ВТА.

### В претензии необходимо указать

- Данные заявителя: физического лица – имя, фамилия, персональный код; юридического лица – название, рег. номер.
- Чётко сформулированное изложение (суть) претензии, если доступно, включая вид страхования и номер дела о возмещении ущерба или полиса.
- Требование заявителя для удовлетворения претензии.
- Предпочитаемый способ предоставления ответа – устно, письменно или по эл. почте, указав соответствующую контактную информацию – номер телефона, адрес или адрес электронной почты.

### Предоставление ответа

- ВТА рассматривает все полученные претензии бесплатно.
- Ответы предоставляются только на претензии, содержащие ясно указанные данные заявителя.
- Ответы предоставляются в течение 20 дней. Если для предоставления ответа потребуется более длительный срок, будет предоставлена информация о необходимости продления срока ответа.
- Если заявитель не указал предпочитаемый способ предоставления ответа, то ответ будет предоставлен тем же способом, при помощи которого была подана претензия. Ответы, содержащие персональные данные, будут предоставлены способом, обеспечивающим защиту персональных данных.
- ВТА предоставит ответ на латышском языке, или, по договорённости с заявителем, ответ может быть предоставлен на английском или русском языках.

### Если ответ, предоставленный ВТА, Тебя не устраивает, у Тебя есть право обратиться с заявлением в:

- Латвийское Бюро страховщиков транспортных средств (LTAB) – об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности собственников сухопутных транспортных средств (ОСТА).
- Центр по защите прав потребителей (PTAC) – о нарушении прав потребителей.
- Омбудсмену Латвийской Ассоциации страховщиков. Омбудсмен рассматривает претензии физических лиц на решения страховых компаний по делам о возмещении ущерба:
  - о страховании от несчастных случаев, страховании помощи (путешествий) и здоровья, если размер страхового возмещения не превышает EUR 10 000;
  - о страховании KASKO сухопутных транспортных средств, если размер страхового возмещения не превышает EUR 50 000;
  - о страховании собственности, если размер страхового возмещения не превышает EUR 200 000;

- о страховании общей гражданско-правовой ответственности (кроме профессиональной гражданско-правовой ответственности), если размер страхового возмещения не превышает EUR 10 000.

В дополнение к вышеупомянутому, существуют другие предпосылки для принятия и рассмотрения претензий Омбудсменом, с которыми можно ознакомиться в Регламенте Омбудсмeна, доступном на домашней странице Ассоциации Латвийских Страховщиков [www.laa.lv](http://www.laa.lv).

- У потребителя, который заключил страховой договор в интернете, есть возможность использовать платформу разрешения споров онлайн (Online Dispute Resolution) для подачи заявления <http://ec.europa.eu/odr>.
- Банк Латвии (Latvijas Banka) является надзирающим учреждением для ВТА.