



## LATVIJAS APDROŠINĀTĀJU ASOCIĀCIJA

### Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

#### Pārskats par izskatītajām sūdzībām 2020. gadā

2020. gadā LAA ombuds saņēmis 26 apdrošinātāju klientu sūdzības. Par saņemtajām sūdzībām uzsāktas 25 pārbaudes lietas; vienā gadījumā sūdzība atstāta bez virzības tās neatbilstības reglamentam dēļ.

Pēc būtības izskatīta 21 sūdzība – 2020.gadā saņemtās 20 sūdzības, kā arī viena sūdzība, kas saņemta 2019.gadā; vēl piecu sūdzību izskatīšana turpinās 2021.gadā.

Četras sūdzības apmierinātas pilnīgi vai daļēji, bet 14 – noraidītas. Divās sūdzībās lietas izskatīšana izbeigta sakarā ar sūdzības iesniedzēja un apdrošinātāja izlīgumu; viena sūdzība izskatīšanas procesā atsaukta.

2020.gadā saņemto sūdzību iedalījums pēc apdrošināšanas veidiem:

- Īpašuma apdrošināšanā – 10
- Sauszemes transportlīdzekļu (KASKO) apdrošināšanā – 7
- Ceļojumu apdrošināšanā – 5
- Nelaiemes gadījumu apdrošināšanā – 2
- Dzīvības apdrošināšanā – 1
- Veselības apdrošināšanā – 1

Vidējais sūdzības izskatīšanas ilgums ir 75 dienas no sūdzības saņemšanas.

Iesniegto sūdzību pamatā ir bijuši sekojoši iemesli:

- 1) atšķirīga apdrošināšanas noteikumu interpretācija;
- 2) atšķirīgs faktisko apstākļu vērtējums;
- 3) neskaidri formulēti apdrošināšanas līguma noteikumi;
- 4) domstarpības par apdrošināšanas atlīdzības apmēru;
- 5) apdrošinātāja nemotivēti vai kļūdaini pamatoti atteikumi izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību.

Ieteikumi strīdu starp apdrošinājuma ņēmējiem un apdrošinātājiem novēršanai:

- 1) apdrošinājuma ņēmējiem rūpīgi iepazīties ar apdrošināšanas līguma noteikumiem;
- 2) apdrošinātājiem vispusīgāk izskaidrot apdrošināšanas līguma noteikumus, slēdzot apdrošināšanas līgumu;
- 3) apdrošinātājiem lielāku uzmanību pievērst apdrošināšanas līguma noteikumu sastādīšanai;
- 4) apdrošinātājiem argumentēti pamatot lēmumus par atteikumiem izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību.

Apdrošinātāji, sniedzot savus argumentus un pamatojumu, ir izpildījuši LAA ombuda pieņemto lēmumu četros gadījumos, kad sūdzības ir apmierinātas, līdz ar to rezultātu izpildes īpatsvars ir 100%.

LAA ombuda izskatītās sūdzības 2020.gadā

