



BALCIA INSURANCE SE

# SŪDZĪBU UN PRIEKŠLIKUMU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

## SŪDZĪBAS UN PRIEKŠLIKUMI

---

Tev ir tiesības vērsties Balcia Insurance SE ar priekšlikumiem vai sūdzībām par Balcia Insurance SE sniegtajiem apdrošināšanas produktiem, apkalpošanu vai atlīdzību izmaksām.

### Priekšlikumus var iesniegt

Jebkurā Tev ērtā veidā. Balcia Insurance SE, ievērojot godīgu un atklātu attieksmi pret Tevi, sniegs atbildi tādā pašā veidā, kādā tika saņemts priekšlikums, ja vien nebūsi īpaši norādījis, ka nevēlies saņemt atbildi.

### Sūdzības var iesniegt

- rakstot uz e-pasta adresi: [balcia@balcia.lv](mailto:balcia@balcia.lv);
- zvanot pa tālruni (+371) 206 82 222;
- nosūtot pa pastu vai iesniedzot sūdzību Balcia Insurance SE centrālajā birojā, 63 K. Valdemāra iela Rīga, LV-1142, vai jebkurā Balcia Insurance SE filiālē vai pārstāvniecībā;
- nosūtot iesniegumu izmantojot Balcia Insurance SE tīmekļvietni [www.balcia.lv](http://www.balcia.lv).

Ikvienam ir tiesības Balcia Insurance SE iesniegt sūdzību bez maksas.

### Sūdzībā jāiekļauj:

- vārds, uzvārds (juridiskajai personai - nosaukums);
- tālruņa numurs;
- e-pasta adrese vai dzīvesvietas adrese (juridiskajai personai – juridiskā adrese);
- lietas apstākļi un būtība;
- vēlamais atbildes sniegšanas veids (ja vēlamais veids nav norādīts, atbilde tiek sniegta tajā pašā veidā, kādā iesniegta sūdzība).

Tev ir tiesības iesniegt sūdzību angļu, latviešu vai tās valsts valodā, kurā Tu saņēmi vai plāno saņemt Balcia Insurance SE piedāvātos apdrošināšanas pakalpojumus.

Atbilde uz Tavu sūdzību tiks sniegta rakstiski, saprātīgā termiņā, bet ne vēlāk kā 20 dienu laikā no dienas, kad sūdzība tika saņemta Balcia Insurance SE. Atbilde var tikt sniegta arī ilgākā termiņā, ja gadījums ir sarežģīts, un to pieļauj spēkā esošie normatīvie akti.

### Papildu informācija par sūdzību izskatīšanu

Ir pieejama arī Lietuvas, Francijas, Polijas, Vācijas filiāļu tīmekļa lapās.

### Balcia Insurance SE | Lietuva

Perkūnkiemio g. 5, LT-12129 Vilnius, Lithuania

Company Code 304498010

T: +370 5 200 0630

E: [info@balcia.lt](mailto:info@balcia.lt)  
[www.balcia.lt](http://www.balcia.lt)

### **Balcia Insurance SE | Francija**

86 rue Anatole France, 92300 Levallois-Perret, France  
R.C.S. Nanterre 797 882 016  
SIRET 797 882 016 00034  
T: +33 (0) 1 75 33 40 89  
E: [info@balcia.fr](mailto:info@balcia.fr)  
[www.balcia.fr](http://www.balcia.fr)

### **Balcia Insurance SE | Polija**

136 Al. Jerozolimskie, 02-305 Warszawa, Poland  
NIP 108-001-65-34  
REGON 147065333  
T: +48 22 270 31 00  
E: [info@balcia.pl](mailto:info@balcia.pl)  
[www.balcia.pl](http://www.balcia.pl)

### **Balcia Insurance SE | Vācija**

Senefelder Str. 17, 63322 Rödermark, Germany  
T: +49 (0) 06074 91765 0  
F: +49 (0) 06074 91765 01  
E: [info@balcia.de](mailto:info@balcia.de)  
[www.balcia.de](http://www.balcia.de)

Ja pēc sūdzības izskatīšanas un atbildes saņemšanas Tu joprojām esi neapmierināts, Tev savu interešu aizsardzības nolūkos ir tiesības vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā ([www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)) vai tiesā saskaņā ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

### **Uzraudzības iestādes**

#### **Lietuva**

Lietuvas Banka (Lietuvos Bankas): [www.lb.lt](http://www.lb.lt)  
Lietuvas Republikas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs (Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuras): [www.cab.lt](http://www.cab.lt)

#### **Latvija**

Finanšu un Kapitāla tirgus komisija (Finanšu un Kapitāla tirgus komisija): [www.fktk.lv](http://www.fktk.lv)

#### **Francija**

Autorité de Contrôle Prudentiel et Résolution: [acpr.banque-france.fr](http://acpr.banque-france.fr)

**Polija**

Polijas finanšu uzraudzības iestāde (Komisja Nadzoru Finansowego): [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

**Vācija**

Federālā finanšu uzraudzības iestāde (Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht): [www.bafin.de](http://www.bafin.de)