

**UADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“
GENERALINIO DIREKTORIAUS**

ĮSAKYMAS

DĖL SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLIŲ TVIRTINIMO

2015 m. gruodžio 28 d. Nr. V-15/12-23

Vilnius

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013-06-06 nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, siekiant užtikrinti greitą, sąžiningą, veiksmingą ir tinkamą klientų skundų valdymo politiką,

1. T v i r t i n u Skundų nagrinėjimo taisykles (pridedama).
2. Į s a k a u :
 - 2.1. Taikyti 1 punkte patvirtintas taisykles visiems atsakingiems darbuotojams ir partneriams.
 - 2.2. supažindinami su Skundų nagrinėjimo taisyklėmis visus Draudiko darbuotojus, kuriems ji gali būti aktuali.
 - 2.3. taikyti 1 punkte patvirtintas taisykles nuo 2016-01-01.

Generalinis direktorius



Deividas Raipa

PATVIRTINTA:
UADB „Compensa Vienna Insurance
Group“ generalinio direktoriaus
2015 m. gruodžio 28 d.
Įsakymu Nr. V-15/12-23

UADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. TAISYKLIŲ OBJEKTAS IR TIKSLAS

- 1.1. Šios Taisyklės apibrėžia klientų skundų, susijusių su Draudiko teikiamomis paslaugomis ir (arba) sudarytomis draudimo sutartimis, teikimo, priėmimo, registravimo, jų nagrinėjimo ir sprendimo dėl gautų skundų priėmimo tvarką, siekiant užtikrinti greitą, sąžiningą, veiksmingą ir tinkamą klientų skundų valdymo procesą.
- 1.2. Šioje metodikoje vartojamos sąvokos turi joms įprastinę reikšmę, atsižvelgiant į kontekstą, kuriame jos vartojamos, išskyrus žemiau nurodytas sąvokas:
 - 1.2.1. **Draudikas** – UADB „Compensa Vienna Insurance group“, esanti adresu Ukmergės g. 280, Vilnius;
 - 1.2.2. **Draudiko vadovas** – UADB „Compensa Vienna Insurance group“ generalinis direktorius;
 - 1.2.3. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Draudikas teikia draudimo paslaugas, t. y. esamas arba potencialus draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, arba jo atstovas;
 - 1.2.4. **Pareiškėjas** – dėl Draudiko teikiamų draudimo paslaugų ir (arba) su Draudiku sudarytų draudimo sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, arba jo atstovas;
 - 1.2.5. **Skundas** – Draudikui raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Draudiko teikiamomis draudimo paslaugomis arba sudarytomis draudimo sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 1.2.6. **Skundų registracijos žurnalas** – kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, bet Draudiko ar jo partnerio (įgalioto administruoti draudimo žalos bylas) padalinyje arba skyriuje, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundai.
- 1.3. Skundus dėl Draudiko priklausomų draudimo tarpininkų nagrinėja Draudikas, laikantis šios tvarkos.
- 1.4. Pareiškėjų skundai priimami ir nagrinėjami nemokamai.
- 1.5. Šios taisyklės skelbiamos viešai tinklalapyje www.compensa.lt, o Pareiškėjo prašymu, jam suteikiama jų kopija.

II. SKUNDŲ ĮFORMINIMAS IR TEIKIMAS

- 2.1. Pareiškėjas, manantis, kad buvo pažeista jo teisė ar teisėti interesai, turi teisę pateikti skundą, kuris privalo atitikti Taisyklių 3.3 punkte nustatytus reikalavimus.

- 2.2. Skundą Pareiškėjas turi teisę pateikti pats arba per įstatymų nustatyta tvarka tinkamai įgaliotą atstovą.
- 2.3. *Skunde turi būti nurodyta ši informacija:*
 - 2.3.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 2.3.2. Pareiškėjo adresas, kuriuo pageidaujama gauti atsakymą bei kiti kontaktiniai duomenys;
 - 2.3.3. Skundo siuntimo (perdavimo Draudikui) data;
 - 2.3.4. Draudimo sutarties ar draudimo žalos bylos Nr. (ar kita informacija, pagal kurią būtų galima nustatyti, dėl ko kilo ginčas);
 - 2.3.5. Skundo esmė – kokios Pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, jo manymu, buvo pažeisti, kaip šis pažeidimas pasireiškė, aplinkybės ar kita informacija;
 - 2.3.6. Skundo reikalavimas;
 - 2.3.7. Pridedami dokumentai, kuriais grindžiamos Skunde nurodytos aplinkybės ir pateikti reikalavimai, (jei jie teikiami);
 - 2.3.8. Pareiškėjo ar jo teisėto atstovo parašas, jei Skundas teikiamas paštu, faksu ar pateikiamas Draudiko biure (skyriuose, padalinyje).
- 2.4. Skundas gali būti teikiamas tiesiogiai Draudiko centrinėje būstinėje adresu Ukmergės g. 280, LT-06115 Vilnius arba per pašto įstaigas, taip pat gali būti perduodamas bet kuriame Draudiko ar jo partnerio (įgalioto administruoti draudimo žalos bylas) padalinyje arba skyriuje, taip pat siunčiamas faksu (Nr. 85 273 81 80), elektroniniu paštu (info@compensa.lt) arba kitomis elektroninėmis priemonėmis.
- 2.5. Anoniminiai, neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti skundai nepriimami arba gražinami Pareiškėjui, nurodant nepriėmimo priežastį.
- 2.6. Gauti skundai registruojami nustatytos formos elektroniniame Skundų registracijos žurnale, kurio tinkamą vedimą užtikrina Draudiko paskirtas asmuo.
- 2.7. Skundų registracijos žurnale turi būti nurodyta ši informacija:
 - 2.7.1. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 2.7.2. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
 - 2.7.3. skundo gavimo data ir būdas;
 - 2.7.4. skundo esmė (trumpas turinys);
 - 2.7.5. skundžiamos draudiko paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - 2.7.6. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
 - 2.7.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

- 3.1. Gautas skundas po to, kai yra užregistruojamas Skundų registracijos žurnale, yra perduodamas nagrinėti Draudiko paskirtam kompetentingam asmeniui. Jei Draudiko vadovas nenurodė kitaip, už skundų, pateiktų žemiau nurodytais klausimais, nagrinėjimą atsako šie asmenys:
 - 3.1.1. Skundai, susiję su pardavimų procesu – Pardavimų departamento vadovas;
 - 3.1.2. Skundai, susiję su žalos administravimu – Žalų skyriaus vadovas;
 - 3.1.3. Skundai, susiję su draudimo sutarties sąlygomis – atitinkamo draudimo produkto vadovas ar Teisės skyriaus vadovas;

- 3.1.4. Skundai dėl draudimo įmokos, sutarčiai taikomų atskaitymų, komisinio atlygio – Apskaitos skyriaus vadovas;
- 3.1.5. Skundai, susiję draudimo sutarties vykdymas – Apskaitos skyriaus vadovas (Draudimo analitikas);
- 3.1.6. Skundai, pateikti dėl kitos priežasties – Teisės skyriaus vadovas.
- 3.2. Jei 3.1 punkte nurodytiems asmenims nepakanka įgūdžių, žinių ar patirties, taip pat jei skundas pateiktas dėl šio asmens, jie privalo kreiptis į Draudiko vadovą ir paprašyti paskirti kitą atsakingą asmenį nagrinėti pateiktą skundą. Visais atvejais kitų skyrių darbuotojai privalo suteikti skundą nagrinėjančiam asmeniui jam informaciją, būtiną tinkamam skundo nagrinėjimui.
- 3.3. Už skundų nagrinėjimą atsakingi asmenys, taip pat šių asmenų įgalioti asmenys privalo vengti interesų konfliktų, o jiems esant nedelsiant informuoti savo tiesioginį vadovą, kuris privalo imtis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti.
- 3.4. Pareiškėjo skundas privalo būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, įgaliotas asmuo privalo apie tai pranešti pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.
- 3.5. Jei siekiant tinkamai išnagrinėti pateiktą skundą, būtina gauti papildomus paaiškinimus, įrodymus dėl reikalavimo pagrįstumo ar kitą informaciją, už skundų nagrinėjimą atsakingas asmuo (ar jo įgaliotas asmuo) turi teisę prašyti Pareiškėjo pateikti šią informaciją.
- 3.6. Pareiškėjui atsakymas privalo būti pateiktas raštu ir užregistruotas siunčiamų dokumentų žurnale. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, turi būti nurodyti tokio sprendimo priėmimo motyvai bei nurodoma galimybė jį skųsti Taisyklių 3.7 – 3.8 punktuose nustatyta tvarka.
- 3.7. Pareiškėjas, kurio Draudiko priimtas sprendimas netenkina, gavęs papildomų įrodymų dėl reikalavimo pagrįstumo arba turėdamas naujų argumentų, turi teisę kreiptis į Draudiką su pakartotiniu skundu, kuris nagrinėjamas šiose Taisyklėse nustatyta tvarka.
- 3.8. Pareiškėjas turi teisę skųsti Draudiko priimtą ir jo netenkinantį sprendimą, kreipdamasi dėl ginčo nagrinėjimo į Lietuvos banko Priežiūros tarnybą ar (ir) teismą teisės aktų nustatyta tvarka.
- 3.9. Draudikas saugo Pareiškėjų skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKOS KONTROLĖ

- 4.1. Siekdamas nustatyti veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Draudikas nuolat vertina skundų nagrinėjimo rezultatus.
- 4.2. Informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, renka ir šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, atlieka Draudiko vadovo paskirtas darbuotojas kas ketvirtį. Šiam asmeniui visą reikalingą informaciją privalo pateikti už skundų nagrinėjimą atsakingi asmenys ir Skundų registracijos žurnalą vedantys asmenys.
- 4.3. Taisyklių 4.2 punkte nurodytas paskirtas darbuotojas pateikia šį vertinimą Draudiko vadovo sudarytai komisijai, kurios pirmininkas yra Draudiko vadovas. Komisija privalo įvertinti, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų

paslaugų arba produktų atsiradimą, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus, jei reikia, pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis. Komisija taip pat stebi, kad skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas.

- 4.4. Pagal komisijos pateiktus pasiūlymus ir sprendimus Draudiko vadovas turi teisę priimti sprendimus (įsakymus) dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.
- 4.5. Draudikas ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie Draudiko vadovo sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Šiomis Taisyklėmis ir jose nustatyta skundų nagrinėjimo politika turi vadovautis visi Draudiko darbuotojai ir įgalioti partneriai, dalyvaujantys skundų valdymo procese.
- 5.2. Pareiškėjo pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją Draudikas įsipareigoja naudoti laikydamasis teisės aktuose nustatytų reikalavimų.
- 5.3. Šios Taisyklės įsigalioja nuo 2016-01-01 ir yra taikomos iki pakeitimo ar panaikinimo atskiru Draudiko vadovo įsakymu.

Generalinis direktorius



Deividas Raipa