

## Inchcape Insurance Broker, UAB Skundų nagrinėjimo politika

Dokumento pavadinimas	Skundų nagrinėjimo politika
Patvirtino	[•]
Patvirtinimo data	[•]
Įsigaliojimo data	[•]

### SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

#### 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

##### 1.1. Dokumento pakeitimai:

Versijos Nr.	Data	Trumpas pakeitimo aprašymas
1.	[•]	Pirminė dokumento versija

##### 1.2. Susiję teisės aktai ir vidaus dokumentai:

- 1.2.1. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas (toliau – **Draudimo įstatymas**);
- 1.2.2. Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintos Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės.
- 1.3. Skundų nagrinėjimo politikos (toliau – **Politika**) tikslas – nustatyti Inchcape Insurance Broker, UAB (toliau – **Bendrovė**) Klientų Skundų nagrinėjimo tvarką, įskaitant Bendrovei pateiktų Klientų Skundų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų į juos pateikimo taisykles.
- 1.4. Skundų nagrinėjimo tvarka suprantama kaip procedūros, vykdomos pagal Bendrovės esamų ir (ar) potencialių Klientų pateiktus Skundus, kuriuose teigiama, kad dėl Bendrovės veiklos ir (ar) paslaugų teikimo pažeidžiamos jų teisės ir (ar) teisėti interesai.
- 1.5. Ši Politika yra parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais ir taikoma ta apimtimi, kuria Bendrovė teikia draudimo tarpininkavimo ir (ar) kitas licencijuotas paslaugas savo klientams, kaip tai reglamentuoja taikytini Lietuvos Respublikos teisės aktai, kiti teisės aktai, taisyklės, rekomendacijos ar kiti Bendrovės vidaus dokumentai.
- 1.6. Ši Politika taikoma visiems Bendrovės organams ir darbuotojams, kurie organizuoja ar dalyvauja Skundų nagrinėjimo procedūroje arba kurių darbas kitaip susijęs su Skundų nagrinėjimo funkcijos įgyvendinimu (įskaitant bet kokius trečiųjų šalių paslaugų teikėjus).

#### 2. TERMINAI IR SANTRUMPOS

- 2.1. **Skundas** – rašytinis Kliento prašymas ar pareiškimas, adresuotas Bendrovei, kuriame nurodoma, kad dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ar su Bendrove sudarytų sutarčių buvo pažeistos Kliento teisės ir (ar) teisėti interesai, ir prašoma patenkinti reiškiamus reikalavimus.
- 2.2. **Klientas** – draudėjai, apdraustieji, naudos gavėjai, nukentėję tretieji asmenys ir kiti suinteresuoti asmenys, kurie yra suinteresuoti Bendrovės teikiamomis paslaugomis ir (arba) per Bendrovę sudarytomis draudimo sutartimis.

## **Inchcape Insurance Broker, UAB Skundų nagrinėjimo politika**

- 2.3. **Skundų registras** – Bendrovės skundų registracijos žurnalas, tvarkomas elektronine forma.
- 2.4. **Atsakymas į Skundą** – rašytinis atsakymas į Kliento skundą.
- 2.5. **Atsakingas asmuo** – Bendrovės darbuotojas ar pareigūnas, kuriam pavesta nagrinėti Kliento Skundą.
- 2.6. **Priežiūros institucija** – Lietuvos bankas.

### **3. TAIKYMAS**

- 3.1. Ši Politika taikoma iš Klientų gautiems Skundams, susijusiems tik su Bendrovės licencijuotų produktų ir paslaugų teikimu. Toliau išvardyti atvejai nelaikomi Skundais ir ši Politika jiems netaikoma:
  - 3.1.1. skundai dėl Bendrovės veiklos, kurios nereglamentuoja specialūs įstatymai ir kurios neprižiūri Priežiūros institucija (t. y. nesusiję su licencijuotų paslaugų teikimu);
  - 3.1.2. skundai dėl veiklos, už kurios vykdymą Bendrovė nėra atsakinga.
- 3.2. Jei Bendrovė nėra atsakinga už Skunde nurodytos veiklos vykdymą (kaip numatyta 3.1.2. punkte), Bendrovė atsako Klientui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama už tokio Skundo nagrinėjimą atsakingą asmenį ar instituciją.

### **4. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS**

- 4.1. Klientas, kuris mano, kad Bendrovė pažeidė jo sutartines teises ar teisėtus interesus, susijusius su teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenimis, turinčiais per Bendrovę sudarytas draudimo sutartis, turi kreiptis į Bendrovę ir pateikti Skundą, kuriame turi būti nurodytos visos aplinkybės ir pateikta pretenzija Bendrovei bei pretenzijos pagrindumą patvirtinantys dokumentai (jei tokių yra).
- 4.2. Skundų pateikimas ir Skundo nagrinėjimo procesas Bendrovėje yra nemokamas.
- 4.3. Skundas Bendrovei pateikiamas lietuvių arba anglų kalba. Klientas taip pat gali pateikti Skundą per tinkamai įgaliotą trečiąją šalį.
- 4.4. Klientas gali pateikti Skundą raštu laisva forma bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų:
  - 4.4.1. paštu Bendrovės buveinės adresu: Ozo g. 10A-10, LT-08200, Vilnius, Lietuvos Respublika;
  - 4.4.2. elektroniniu paštu adresu [draudimas@inchcape.lt](mailto:draudimas@inchcape.lt).
- 4.5. Registruojami ir nagrinėjami tik toliau nurodytus reikalavimus atitinkantys Skundai:
  - 4.5.1. Skundas turi būti įskaitomas;
  - 4.5.2. Skunde turi būti:
    - 4.5.2.1. Kliento vardas ir pavardė, Kliento vardu veikiančio asmens vardas ir pavardė (jei taikoma), pareigos, kurias minėtas asmuo eina (jei taikoma). Kai Skundą pateikia Kliento įgaliotasis atstovas, prie jo turi būti pridėtas dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus veikti Kliento vardu (pvz., įgaliojimas ar kitas dokumentas, kuriame nurodoma jo teisė veikti Kliento vardu);
    - 4.5.2.2. Kliento kontaktiniai duomenys (el. pašto adresas, adresas korespondencijai, telefono numeris);
    - 4.5.2.3. Skundo pateikimo data;

## **Inchcape Insurance Broker, UAB Skundų nagrinėjimo politika**

- 4.5.2.4. pageidaujamas būdas, kuriuo Klientas norėtų gauti atsakymą, jei jis skiriasi nuo būdo, kuriuo pateikiamas Skundas (pvz., paštu nurodytu korespondencijos adresu ir (arba) el. paštu);
  - 4.5.2.5. Skundo dalykas, t. y. Skundo turinys (pavyzdžiui, skundžiami Bendrovės, jos darbuotojų ir (arba) kitų atstovų veiksmai), pagrįsti, tikslūs ir aiškūs Kliento reikalavimai ir pagrindžiančių dokumentų kopijos, įskaitant informaciją, patvirtinančią visus žalos faktus (jei taikoma);
  - 4.5.2.6. kitas su Skundu susijusias aplinkybes.
- 4.6. Bendrovė vykdo Skundą galimai pateikusio Kliento (arba jo atstovų, jei taikoma) tapatybės nustatymo procesą, jei tai būtina Skundo nagrinėjimui (Atsakymo į Skundą parengimas; atsakymo Klientui pateikimas), ir dėl šios priežasties gali prašyti Kliento pateikti papildomą informaciją, reikalingą Kliento (arba jo atstovų, jei taikoma) tapatybei nustatyti.
- 4.7. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu ar kitomis telekomunikacijų priemonėmis, kuriomis galima įrodyti, kad informacija buvo pateikta, atitinka šioje Politikoje nustatytą reikalavimą pateikti informaciją raštu.
- 4.8. Jei Skundas neatitinka šioje Politikoje nustatytų reikalavimų, parašytas ne lietuvių ar anglų kalba, yra netvarkingas ir neįskaitomas, neaiški Kliento (ar jo atstovo, jei taikoma) tapatybė arba yra kitų trūkumų, Atsakingas asmuo, esant galimybei, turėtų veikti aktyviai ir, pavyzdžiui, susisiekti su Klientu ir išsiaiškinti reikiamas aplinkybes, paaiškinti, kokių veiksmų turėtų imtis Klientas, kad ištaisytų problemas, ir pateikti tinkamą Skundą. Jei minėtų kliūčių išspręsti neįmanoma, Bendrovė gali atsisakyti nagrinėti Skundą. Apie tokį atsisakymą Klientas turi būti informuotas raštu per 5 (penkias) darbo dienas po to, kai Bendrovė gavo Skundą. Skundų, kuriuose nenurodytas Kliento vardas ir pavardė (anoniminiai Skundai), Bendrovė nepriima ir negrąžina Klientui.

## **5. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS**

- 5.1. Visus Skundus, gautus šioje Politikoje nustatytais sąlygomis, Atsakingas asmuo registruoja Bendrovės Skundų registre.
- 5.2. Skundų registre visada turi būti registruojama toliau nurodyta informacija:
- 5.2.1. Kliento vardas ir pavardė arba pavadinimas;
  - 5.2.2. Skunde nurodytas Kliento adresas;
  - 5.2.3. Skundo gavimo data ir būdas;
  - 5.2.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
  - 5.2.5. skundžiamos Bendrovės paslaugos ar produktai, jų rūšys;
  - 5.2.6. Atsakymo į Skundą pateikimo data;
  - 5.2.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

- 5.3. Bendrovės Skundų registras pridedamas kaip šios Politikos 1 Priedas.

## **6. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

- 6.1. Vykstant Skundų nagrinėjimo procesui, visi Bendrovės darbuotojai laikosi konfidencialumo ir vadovaujasi teisingumo, protingumo, objektyvumo ir nešališkumo principais.
- 6.2. Skundus nagrinėja Atsakingas asmuo, kuriam pavesta nagrinėti konkretų Skundą ir kuris nebuvo susijęs su Skundo dalyku, šioje Politikoje nustatytais terminais.

## **Inchcape Insurance Broker, UAB Skundų nagrinėjimo politika**

- 6.3. Siekdamas iširti Skundą, Atsakingas asmuo turi šias teises:
  - 6.3.1. rinkti ir vertinti visus reikalingus dokumentus / informaciją;
  - 6.3.2. analizuoti su Klientu susijusius istorinius duomenis;
  - 6.3.3. bendrauti su Klientu ir prireikus prašyti papildomos informacijos;
  - 6.3.4. konsultuotis su kitais Bendrovės darbuotojais, prireikus gauti pagalbą iš kitų Bendrovės struktūrinių padalinių.
- 6.4. Skundo tyrimo procesą Atsakingas asmuo pagrįstai dokumentuoja, kad prireikus galėtų įrodyti tyrimo apimtį ir turinį.
- 6.5. Jei tiriant Skundą nustatoma, kad jis susijęs su kitomis Bendrovės sritimis ar struktūriniais padaliniais, visa atsakomybė už Skundą vis tiek tenka paskirtam Atsakingam asmeniui, kuris turi bendradarbiauti su kitu (-ais) Bendrovės padaliniu (-iais), kad parengtų Atsakymą į Skundą.
- 6.6. Jei nagrinėjimo metu paaiškėja, kad tolesniam Skundo nagrinėjimui iš Kliento reikia papildomų paaiškinimų ir (arba) dokumentų, Bendrovė raštu paprašo Kliento pateikti reikiamus paaiškinimus ir (arba) pagrindžiančius dokumentus, nurodyma jų pateikimo terminą. Šiuo laikotarpiu šioje Politikoje nurodyti Atsakymo į Skundą terminai bus sustabdyti, kol bus pateikta reikiama informacija. Jei Klientas nepateikia reikiamos informacijos per Bendrovės nustatytą terminą, Bendrovė atsako į Skundą remdamasi turima informacija, laikydama šios Politikos 7.1 punkte nurodytą terminų.

## **7. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS TEIKIMAS**

- 7.1. Bendrovė privalo išnagrinėti Kliento Skundą ir ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos raštu pateikti išsamų, motyvuotą ir dokumentais pagrįstą Atsakymą į Skundą. Išimtiniais atvejais, kai dėl nuo Bendrovės nepriklausančių priežasčių Atsakymo į Skundą parengimas užtrunka ilgiau nei 15 (penkiolika) darbo dienų, Atsakingas asmuo kartu su preliminariu Atsakymu į Skundą raštu išsiunčia Klientui pranešimą, kuriame nurodo termino pratęsimo priežastis ir numatomą galutinio Atsakymo į Skundą datą. Bet kuriuo atveju Skundas turi būti išnagrinėtas ir Atsakymas į Skundą pateiktas Klientui ne vėliau kaip per 35 (trisdešimt penkias) darbo dienas nuo jo gavimo dienos.
- 7.2. Bet kuriuo Skundo nagrinėjimo metu Klientas turi teisę atsisakyti savo pretenzijos ir atsiimti Skundą. Jei Klientas atsisako savo pretenzijos, Bendrovė nutraukia Skundo nagrinėjimą.
- 7.3. Sprendimą dėl Atsakymo į Skundą pateikimo Klientui, įskaitant sprendimą dėl to, ar Kliento Skundas tenkinamas, ar ne, priima Atsakingas asmuo, išskyrus toliau 7.4 punkte aprašytus atvejus.
- 7.4. Jei atlikus tyrimą paaiškėja, kad Skundas priskiriamas vienai iš šių kategorijų: i) įtariamas sukčiavimas, Bendrovės didelis aplaidumas, ii) keliama reikšminga rizika Bendrovės reputacijai, arba iii) įtariamas informacijos saugumą ar privatumą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimas – Atsakingas asmuo praneša ir perduoda visą su tokiu Skundu susijusią medžiagą ir informaciją Bendrovės direktoriui. Tokiu atveju Bendrovės direktorius išnagrinėja Skundo medžiagą, parengia rašytinį pasiūlymą ir kartu su Skundu bei visais reikalingais dokumentais siunčia jį Bendrovės valdybai galutiniam sprendimui priimti.
- 7.5. Atsakingas asmuo, išnagrinėjęs visas Skundo aplinkybes, vadovaudamasis taikytiniais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir šios Politikos nuostatomis, priima vieną iš šių sprendimų dėl Skundo:
  - 7.5.1. patenkinti Skundą;
  - 7.5.2. iš dalies patenkinti Skundą;

## **Inchcape Insurance Broker, UAB Skundų nagrinėjimo politika**

7.5.3. atmesti Skundą.

7.6. Jei Bendrovė priima sprendimą iš dalies patenkinti Kliento Skundą arba atmesti Skundą:

7.6.1. apie tai informuojantis Bendrovės atsakymas turi būti motyvuotas, pagrįstas taikytinų teisės aktų nuostatomis, prie jo turi būti pridėtos pagrindžiančių dokumentų kopijos, jei taikoma (pvz., tarp Kliento ir Bendrovės sudarytų sutarčių kopijos, iš Kliento gauti dokumentai ir t. t.), taip pat pateikiama informacija apie kitas Kliento teisių gynimo priemones, įskaitant, bet neapsiribojant, galimybę kreiptis į teismą pagal taikytinus teisės aktus;

7.6.2. atsakyme Klientas taip pat informuojamas, kad, jei jo netenkina Bendrovės sprendimas dėl Skundo, jis gali pateikti Skundą Lietuvos bankui arba tiesiogiai kreiptis į teismą;

7.6.3. atsakyme Klientas taip pat informuojamas, kad jei jis nuspręs pateikti Skundą Lietuvos bankui, Klientas tai turėtų padaryti per 1 (vienerius) metus nuo Skundo pateikimo Bendrovei dienos ir kad Skundas Lietuvos bankui gali būti pateiktas:

7.6.3.1. per elektroninę ginčų nagrinėjimo sistemą ([epaslaugos.lt](https://epaslaugos.lt));

7.6.3.2. paštu adresu Totorių g. 4, Vilnius, Lietuva;

7.6.3.3. elektroniniu paštu prieziura@lb.lt.

7.7. Bendrovės sprendimas Klientui pateikiamas raštu ir ta kalba, kuria Klientas pateikė Skundą.

7.8. Kiekvieną atsakymą į Skundą Bendrovė registruoja Skundų registre.

7.9. Bendrovės Atsakymo į Skundą originalas (įskaitant visus priedus) pateikiamas Klientui tokiu pat būdu, koku buvo pateiktas Skundas, išskyrus atvejus, kai Klientas Skunde prašo kitaip.

## **8. SKUNDŲ KONTROLĖ IR SAUGOJIMAS**

8.1. Nuolatinę Skundų ir atsakymų į juos kontrolę vykdo Bendrovės Atsakingas asmuo, kuris kiekvieno kalendorinio mėnesio pradžioje:

8.1.1. peržiūrės Skundų registro duomenis ir įrašus, ir

8.1.2. tikrins Skundų nagrinėjimo eigą ir atsakymų į Skundus pateikimo terminus.

8.2. Direktorius renka ir saugo informaciją apie gautų Skundų skaičių ir, gavęs prašymą, pateikia šią informaciją Lietuvos bankui.

8.3. Įrašus apie valdybos atliktą analizę ir priimtus sprendimus dėl veiklos trūkumų, susijusių su Skundų nagrinėjimo procesu Bendrovėje, pašalinimu, Bendrovė saugo ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus.

8.4. Bendrovės gauti Klientų Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi informacija ir atsakymai į juos ir (arba) Atsakymų į Skundus kopijos, kuriose nurodomas Skundų nagrinėjimo procedūros rezultatas, saugomi ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.

## **9. INFORMACIJOS APIE SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRĄ SKELBIMAS**

9.1. Bendrovė užtikrina, kad ši Politika ir visa susijusi informacija apie Skundų nagrinėjimo procedūrą būtų viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje <https://www.inchcape.lt/finansavimas-ir-draudimas/> ir pateikiama raštu kiekvienam Klientui pagal atskirą prašymą. Paskelbtoje ir Klientams pateiktoje informacijoje turi būti nurodyta toliau nurodyta informacija:

9.1.1. informacija, kurią Klientas turi nurodyti Skunde;

9.1.2. asmens arba skyriaus, kuriam turi būti adresuotas Skundas, kontaktinė informacija;

## **Inchcape Insurance Broker, UAB Skundų nagrinėjimo politika**

- 9.1.3. terminas, per kurį Bendrovė turi išnagrinėti Skundą;
  - 9.1.4. informacija apie Kliento teisę kreiptis į kompetentingą instituciją, kad ši išnagrinėtų Skundą;
  - 9.1.5. informacija, kad Skundo nagrinėjimo procesas yra nemokamas.
- 9.2. Bendrovė privalo rinkti ir Lietuvos banko prašymu pateikti informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal Skundų pateikimo priežastis, ir nagrinėjimo rezultatus (gautus Skundus, išnagrinėtus Skundus, patenkintus Skundus, iš dalies patenkintus Skundus).

## **10. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 10.1. Ši Politika ir visi jos nuostatų pakeitimai įsigalioja jos patvirtinimo valdyboje dieną.
- 10.2. Politiką ne rečiau kaip kartą per metus peržiūri Atsakingas asmuo ir teikia valdybai pasiūlymus dėl šios Politikos pakeitimų. Bet kokie Politikos pakeitimai ir papildymai atliekami raštu ir įsigalioja, kai juos nutarimu patvirtina valdyba.