

**PATVIRTINTA:
UAB „If draudimas“ valdybos posėdžio
2007 05 18 Protokolu Nr.19**

Skundų nagrinėjimo ir atsakymų pareiškėjams teikimo tvarka

I. Bendrosios nuostatos

1. UAB „If draudimas“ (toliau – Bendrovė) Skundų nagrinėjimo ir atsakymų pareiškėjams teikimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato Klientų skundų nagrinėjimo ir atsakymų į skundus teikimo tvarką.
2. Klientais yra laikomi bet kokių draudimo sutarčių, sudarytų su Bendrove, draudėjai, apdraustieji, naudos gavėjai ir nukentėjęs tretieji asmenys, taip pat kiti asmenys, kurių teisės ir pareigos Bendrovės atžvilgiu kyla iš draudimo sutarties.
3. Ši tvarka privalo būti viešai paskelbiama Bendrovės interneto tinklapyje ir pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu (paštu, el. paštu, faksu, žodžiu).
4. Šią tvarką bei jos pakeitimus tvirtina įmonės valdyba.

II. Skundų priėmimo tvarka

1. Klientas privalo pateikti raštišką, tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba skundą, kuriame privalo būti nurodyta:
 - 1) Kliento vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
 - 2) Skundo pateikimo data;
 - 3) Tikslus Kliento adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
 - 4) Kliento kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas, kita kontaktinė informacija;
 - 5) Draudimo liudijimo numeris;
 - 6) Skundo esmė – skundžiami Bendrovės ar konkrečių jos atstovų veiksmai;
 - 7) Motyvuoti, tikslūs ir aiškūs reikalavimai;
 - 8) Teikiamų dokumentų sąrašas;
 - 9) Pareiškėjo parašas.
2. Skundai gali būti teikiami atvykus į Bendrovės buveinę ar atstovybę, paštu, el. paštu, faksu, internetu.
3. Skundą pateikti gali ir Klientų atstovai, atstovaujantys Klientą įstatymų nustatytais pagrindais.
4. Bendrovė gali nepriimti ir nenagrinėti skundų, neatitinkančių II.1 dalyje išdėstytų reikalavimų.

III. Skundų registravimas

1. Neįskaitomai, nesuprantamai išdėstyti skundai gražinami Klientui, nurodant gražinimo priežastį.
2. Skundai, kuriuose nenurodytas Kliento vardas ir pavardė/ įmonės pavadinimas ir atstovo vardas, nenurodytas Kliento adresas (pašto arba elektroninis) ir/ar kiti informaciniai, kontaktiniai duomenys, taip pat Kliento nepasirašyti skundai registruojami, tačiau pagal Generalinio direktoriaus arba padalinio vadovo rezoliuciją gali būti paliekami nenagrinėjami ir yra saugomi archyve.

3. Visus skundus priima atstovybės ar padalinio administratorė ar kitas įgaliotas asmuo (toliau – Administratorė). Administratorė teikia informaciją Klientui apie skundo pateikimo ir nagrinėjimo tvarką bei terminus.
4. Administratorė registruoja gautus skundus Skundų žurnale (toliau – Žurnalas), tvarkomame elektroniniu būdu vidiniame Bendrovės kompiuteriniame tinkle.
5. Užregistruoti skundai nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po skundo gavimo dienos, yra pateikiami atitinkamo departamento ar atstovybės vadovui.
6. Departamento ar atstovybės vadovas, gavęs skundą, paskiria asmenį, atsakingą už skundo nagrinėjimą bei atsakymo pareiškėjui pateikimą (toliau – Vykdytojas), nurodo užduotį bei jos įvykdymo terminus.
7. Vykdytoju negali būti paskirtas asmuo, kurio veiksmai yra skundžiami, ar asmuo, tiesiogiai pavaldus šiam asmeniui.
8. Administratorė Žurnale nurodo departamentą ar atstovybę bei paskirtą Vykdytoją.
9. Vykdytojas, gavęs skundą, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po skundo gavimo dienos, patvirtina Klientui apie skundo gavimą bei pateikia trumpą informaciją apie skundo nagrinėjimo tvarką/ nuorodą į skundo nagrinėjimo tvarką įmonės interneto tinklapyje.

IV. Skundų nagrinėjimas, atsakymų pateikimas

1. Vykdytojas privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad pareiškėjo skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas.
2. Vykdytojas, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, turi teisę paprašyti Klientą pateikti šią informaciją ir/ar dokumentus, nurodydamas pateikimo terminus.
3. Skundai privalo būti išnagrinėti ir atsakymai Klientui išsiųsti ne vėliau kaip per 15 dienų nuo jų gavimo dienos.
4. Skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 30 dienų nuo jo gavimo dienos. Jei skundo nagrinėjimas užsitęsia ilgiau nei 15 dienų nuo jo gavimo dienos, Vykdytojas raštu informuoja Klientą apie užsitęsusį skundo nagrinėjimą, nurodo to priežastis, atliktus veiksmus, ketinamus atlikti veiksmus, numatomus skundo išnagrinėjimo terminus. Pranešimas turi būti siunčiamas registruotu paštu arba elektroniniu paštu skunde nurodytu adresu.
5. Apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą ir to priežastis Vykdytojas pažymi skundų registravimo žurnale
6. Jeigu skunde yra klausimų, nepriskirtų įmonės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami. Pageidautina, kad atsakyme į skundą būtų nurodoma, kokių institucijų kompetencijai priklauso šių klausimų sprendimas.
7. Skundas laikomas išnagrinėtu, jei atsakoma į visus skunde nurodomus klausimus ir atsakymą vizuoja Bendrovės auditorius.
8. Išnagrinėjus skundą, Klientui yra siunčiamas atsakymas raštu (registruotu paštu ar elektroniniu paštu).
9. Vykdytojas skundų registracijos žurnale nurodo skundo nagrinėjimo rezultatus.
10. Išnagrinėti skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi atskiroje byloje skundų segtuve įstatymų ir Bendrovės nustatyta tvarka.

Pretenzijos gali būti priimamos ir telefonu ir žodžiu. Jei pretenzijos negalima išspręsti jos priėmimo metu, pretenzija turi būti registruojama kaip skundas, sprendžiama ir klientas informuojamas žodžiu. Jei Klientas pageidauja gauti atsakymą raštu, privalo pateikti skundą raštu arba pasirašyti ant *If draudimo* darbuotojo suvesto ir atspausdinto skundo. Toliau dirbama pagal šią tvarką.

Generalinis direktorius

Darius Kamuntavičius