

Skundų nagrinėjimo ir atsakymų pareiškėjams teikimo tvarka

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. „If P&C Insurance AS“ filialas (toliau – Draudikas) Skundų nagrinėjimo ir atsakymų pareiškėjams teikimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato Draudiko klientų skundų nagrinėjimo ir atsakymų į skundus teikimo tvarką.
- 1.2. Klientais yra laikomi bet kokių draudimo sutarčių, sudarytų su Bendrove, draudėjai, apdraustieji, naudos gavėjai ir nukentėję tretieji asmenys, taip pat kiti asmenys, kurių teisės ir pareigos Draudiko atžvilgiu kyla iš draudimo sutarties.
- 1.3. Ši tvarka privalo būti viešai paskelbiama Draudiko interneto tinklalapyje ir pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu (paštu, el. paštu, faksu, žodžiu).

2. SKUNDŲ PRIĖMIMO TVARKA

- 2.1. Klientas, manantis, kad Draudikas draudimo sutartiniuose ar su jais susijusiuose santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi pateikti raštišką skundą Draudikui, kuriame turi būti nurodyta:
 - 2.1.1. Kliento vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
 - 2.1.2. skundo pateikimo data;
 - 2.1.3. tikslus Kliento adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
 - 2.1.4. Kliento kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas, kita kontaktinė informacija;
 - 2.1.5. draudimo liudijimo numeris;
 - 2.1.6. skundo esmė – skundžiami Draudiko ar konkrečių jo atstovų veiksmai;
 - 2.1.7. motyvuoti, tikslūs ir aiškūs reikalavimai;
 - 2.1.8. pridedamų dokumentų sąrašas;
 - 2.1.9. pareiškėjo parašas, jei skundas pateikiamas paštu, Draudiko biure arba faksu.
- 2.2. Skundai gali būti teikiami:
 - 2.2.1. internetu, adresu <https://www.if.lt/web/lt/privatiems/Kontaktai/atsiliepinimas>;
 - 2.2.2. el. paštu, adresu atsiliepinimai@if.lt;
 - 2.2.3. paštu, adresu Žalgirio g. 88, LT-09303 Vilnius;
 - 2.2.4. atvykus į Draudiko centrinę buveinę ar biurą;
 - 2.2.5. faksu +370 5 210 89 09.
- 2.3. Skundą gali pateikti ir Klientų atstovai, atstovaujantys Klientą įstatymų nustatytais pagrindais.
- 2.4. Draudikas gali nepriimti ir nenagrinėti skundų, neatitinkančių 2.1 dalyje išdėstytų reikalavimų.

- 2.5. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti skundai gražinami Klientui, nurodant gražinimo priežastį.
- 2.6. Gauti skundai registruojami Klientų atsiliėpimų valdymo sistemoje, tvarkomoje elektroniniu būdu vidiniame Draudiko kompiuteriniame tinkle.
- 2.7. Klientui ne vėliau kaip kitą darbo dieną po skundo gavimo dienos turi būti patvirtinama apie skundo gavimą bei pateikiama trumpa informacija apie skundo nagrinėjimo tvarką/nuorodą į skundo nagrinėjimo tvarką įmonės interneto tinklapyje.

3. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

- 3.1. Skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo principais.
- 3.2. Skundus nagrinėja Draudiko paskirtas asmuo arba skundų nagrinėjimo komisija (toliau – Vykdytojas).
- 3.3. Vykdytojas privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Kliento skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas.
- 3.4. Vykdytojas, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, turi teisę paprašyti Klientą pateikti šią informaciją ir/ar dokumentus, nurodydamas pateikimo terminus.
- 3.5. Draudikas siekia visus skundus išnagrinėti ir atsakymą Klientui pateikti ne vėliau, kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos.
- 3.6. Jei skundo neįmanoma išnagrinėti per 5 darbo dienas, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 30 dienų nuo jo gavimo dienos. Jei skundui išnagrinėti reikalinga informacija iš kitų institucijų, šis terminas gali būti dar pratęstas. Jei skundo nagrinėjimas užsitęsia ilgiau nei 5 dienas 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 paštu arba elektroniniu paštu skunde nurodytu adresu.
- 3.7. Apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą ir to priežastis Vykdytojas pažymi Klientų atsiliėpimų valdymo sistemoje.
- 3.8. Jeigu skunde yra klausimų, nepriskirtų Draudiko kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami. Pageidautina, kad atsakyme į skundą būtų nurodoma, kokių institucijų kompetencijai priklauso šių klausimų sprendimas.
- 3.9. Skundas laikomas išnagrinėtu, jei atsakoma į visus skunde nurodomus klausimus.
- 3.10. Išnagrinėjus skundą, Klientui yra siunčiamas atsakymas raštu (paštu ar elektroniniu paštu).
- 3.11. Vykdytojas Klientų atsiliėpimų valdymo sistemoje nurodo skundo nagrinėjimo rezultatus.
- 3.12. Klientas, gavęs jo netenkinantį atsakymą iš Draudiko ir turėdamas naujų argumentų, dokumentų, pagrindžiančių jo reikalavimus, gali prašyti Draudiko jo skundą svarstyti iš naujo, pateikdamas naujus argumentus ar dokumentus.
- 3.13. Išnagrinėti skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi įstatymų ir Draudiko vidaus teisės aktais nustatyta tvarka.