

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Kiekvienas draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs tretysis asmuo, nepatenkintas UAB „BTA DRAUDIMAS“ sprendimu dėl draudimo išmokos, arba nepatenkintas UAB „BTA DRAUDIMAS“ aptarnaujančio darbuotojo elgesiu turi teisę pateikti UAB „BTA DRAUDIMAS“ skundą dėl, jo manymu, netinkamo draudiko sprendimo arba elgesio.
 2. Skundas gali būti pateiktas paštu, faksu arba įteiktas biuro administratoriui kaip UAB „BTA DRAUDIMAS“ centrinėje būstinėje, taip ir UAB „BTA DRAUDIMAS“ regioniniuose skyriuose.
 3. Jeigu skundas pateiktas UAB „BTA DRAUDIMAS“ regiono skyriuje, regiono skyriaus administratorė (vadybininkė) nedelsiant, bet ne vėliau nei per 2 darbo valandas persiunčia šį skundą faksu į UAB „BTA DRAUDIMAS“ centrinę būstinę, o vėliau (per 3 darbo dienas) atsiunčia originalą paštu.
 4. UAB „BTA DRAUDIMAS“ centrinės būstinės biuro administratorė, gavusi paštu, faksu ar asmeniškai skundą privalo per 1 darbo dieną įregistruoti gautą skundą gaunamų raštų registracijos žurnale ir pateikti jį UAB „BTA DRAUDIMAS“ administracijos vadovui – generaliniam direktoriui.
 5. Generalinis direktorius, gavęs skundą, per 1 darbo dieną nukreipia skundą atsakingam darbuotojui ir vyriausiajam teisininkui, užrašydamas rezoliuciją ant skundo ir gražina biuro administratoriui.
 6. Biuro administratorė, per 1 darbo dieną apie rezoliuciją pažymi gaunamų raštų registravimo žurnale ir perduoda po vieną skundo kopiją kiekvienam iš rezoliucijoje nurodytų darbuotojų.
 7. Darbuotojas, kuris rezoliucijoje yra nurodytas pirmuoju, per 3 darbo dienas žodžiu pateikia generaliniam direktoriui paaiškinimą dėl skunde išdėstytų aplinkybių.
 8. Artimiausią pirmadienį (arba kitą dieną, jeigu posėdis yra perkeltas), per administracijos ir pakviestų darbuotojų posėdį, atsakingas darbuotojas pristato klausimą, dėl kurio gautas skundas, ir pasiūlo atsakymų pareiškėjui variantus. Posėdžio metu, administracijos vadovas, pasitaręs su administracijos nariais ir kitais pakviestais darbuotojais, priima sprendimą dėl atsakymo pareiškėjui ir paveda atsakingam darbuotojui paruošti atsakymą, bei duoda nurodymus vyr. teisininkui dėl prevencinių ir/ar drausminių priemonių taikymo.
 9. Atsakingas darbuotojas per 3 darbo dienas paruošia atsakymą pareiškėjui ir pateikia jį generaliniam direktoriui, parašui. Atsakyme turi būti nurodytas sprendimas dėl skundo, priimto sprendimo motyvai ir pagrindas bei pridėtos tai pagrindžiančių dokumentų kopijos.
 10. Generalinis direktorius pasirašo atsakymą ir perduoda jį biuro administratoriui.
 11. Biuro administratorė per vieną darbo dieną užregistruoja atsakymą siunčiamų raštų registracijos žurnale, padaro dvi kopijas ir išsiunčia atsakymą registruotu paštu pareiškėjui. Viena iš padarytų atsakymo kopijų įsegama į siunčiamų raštų bylą, o antra perduodama atsakingam darbuotojui.
-