

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

TURINYS

1. DOKUMENTO ISTORIJA	1
2. SAŪOKOS IR SANTRUMPOS	1
3. PRIEINAMUMAS	2
4. TIKSLAS	2
5. DOKUMENTO TURINYS	2
5.1. Bendrosios nuostatos	2
5.2. Skundų įforminimas ir pateikimas	2
5.3. Skundo registravimas ir nukreipimas.....	3
5.4. Skundo nagrinėjimas ir nagrinėjimo terminai	5
5.5. Kiti ginčo nagrinėjimo būdai.....	6
5.6. Skundo nagrinėjimo rezultatų vertinimas.....	6
5.7. Baigiamosios nuostatos	7
6. SUSIJĘ DOKUMENTAI	7
7. PRIEDAI	7

1. DOKUMENTO ISTORIJA

Versija	Autorius	Pakeitimų aprašymas	Patvirtinta	Galioja nuo
3.0	I.Tvarionavičiūtė	Tvarka atnaujinta vadovaujantis AAS "BTA Baltic Insurance Company" Skundų nagrinėjimo gairėmis bei nauja skundų administravimo sistema.	LT_1/02-03-2019-84 2019-11-11	2019-11-11

2. SAŪOKOS IR SANTRUMPOS

BTA – AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialas Lietuvoje.

Tvarka - BTA Skundų nagrinėjimo tvarka.

Pareiškėjas - draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas ar trečiasis asmuo, pateikęs BTA rašytinį skundą. Pareiškėju gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo.

Skundas - pareiškėjo raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės arba teisėti interesai, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

Skundų nagrinėjimas – veikla, susijusi su skundų gavimu, registravimu, nagrinėjimu, atsakymo pateikimu ir priežasčių analize.

Skundų administratorius – Atitikties ir rizikų valdymo specialistas BTA arba jį pavaduojantis asmuo, atsakingas už skundų registravimą.

Skundų registras – BTA dokumentų valdymo sistemos svetainė, kurioje registruojami visi gauti skundai.

Atsakingas darbuotojas – BTA darbuotojas atsakingas už atsakymo į skundą parengimą.

TS – BTA Teisės skyrius.

KRVD – BTA Kokybės ir rizikų valdymo departamentas.

3. PRIEINAMUMAS

Šis dokumentas yra prieinamas visiems BTA darbuotojams bei skirtas publikuoti BTA svetainėje.

4. TIKSLAS

Ši Tvarka nustato draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų bei nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų skundų nagrinėjimo ir atsakymo Pareiškėjams teikimo tvarką. Šios tvarkos tikslas - sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti pareiškėjų skundų valdymo procesą.

5. DOKUMENTO TURINYS

5.1. Bendrosios nuostatos

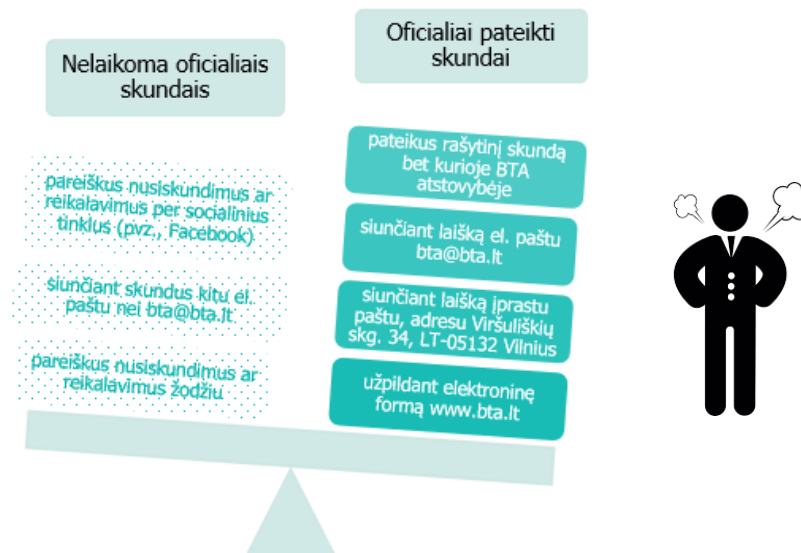
- 5.1.1.** Iš kliento gauta informacija laikoma skundu, jei klientas BTA nustatytu, 5.2 punkte įvardintu oficialiu skundo pateikimo kanalu ir būdu išreiškia nepasitenkinimą konkrečia situacija ir gali nurodyti savo nepasitenkinimo priežastis ir pasekmes, kurias sukėlė BTA, jos darbuotojai, tarpininkai ar bendradarbiavimo partneriai, bei aiškiai išreiškia, kokio šios situacijos sprendimo tikisi.
- 5.1.2.** Pareiškėjo skundai priimami ir nagrinėjami nemokamai.
- 5.1.3.** Ši Tvarka skelbiama BTA interneto svetainėje www.bta.lt, tačiau pareikalavus gali būti pateikiama bet kuriam suinteresuotam asmeniui jam atvykus į BTA atstovybę ar kitokiu suinteresuoto asmens nurodytu būdu (paštu, el. paštu, į rankas).

5.2. Skundų įforminimas ir pateikimas

- 5.2.1.** Asmuo, manantis, jog BTA draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, gali pateikti **rašytinį skundą**, adresuodamas jį AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialo Lietuvoje Direktoriui. Vartotojas privalo kreiptis į BTA ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. Kai vartotojas kreipiasi vėliau nei nustatytas terminas, skundas vis tiek nagrinėjamas, bet atsakyme į skundą pažymima apie termino praleidimo faktą.
- 5.2.2.** Skundą pateikti galima:
 - 5.2.2.1.** apsilankius bet kurioje BTA atstovybėje;
 - 5.2.2.2.** siunčiant laišką elektroniniu paštu bta@bta.lt;
 - 5.2.2.3.** siunčiant laišką įprastu paštu, adresu: Viršuliškių skg. 34, LT-05132 Vilnius;
 - 5.2.2.4.** siunčiant laišką BTA darbuotojui el. paštu, kaip atsakymą į bylos nagrinėjimo rezultatą, susiklosčiusią situaciją ar kitame kontekste;
 - 5.2.2.5.** kreipiantis per Lietuvos Banko priežiūros tarnybą, kai klientas prieš tai nebuvo kreipęsis tiesiogiai į BTA;
 - 5.2.2.6.** užpildant elektroninę formą BTA interneto svetainėje www.bta.lt.
- 5.2.3.** Visais kitais būdais nei nurodyta 5.2.2 punkte gauti kliento kreipimaisi nelaikomi oficialiais skundais.

- 5.2.4.** Skundą galima pateikti tiesiogiai arba per atstovą, kurio įgaliojimai įforminti teisės aktų nustatyta tvarka.
- 5.2.5.** Asmeniui pareiškus nusiskundimus ar reikalavimus žodžiu (atvykus į BTA atstovybę ar telefonu), siekiama taikiai išspręsti iškilusį ginčą žodžiu, o nepavykus to padaryti – klientui pasiūloma kreiptis į BTA raštu.

1 paveikslas. Oficialūs skundų pateikimo būdai



- 5.2.6.** Skunde turi būti nurodyta:
- 5.2.6.1.** Pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, įmonės atstovo vardas, pavardė;
 - 5.2.6.2.** tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo pageidaujama gauti atsakymą, bei kiti kontaktiniai duomenys (telefonas, el. pašto adresas ir pan.);
 - 5.2.6.3.** draudimo sutarties, įvykio bylos numeris ar kita informacija;
 - 5.2.6.4.** skundo esmė;
 - 5.2.6.5.** skundo reikalavimas (reikalavimas turi būti aiškiai apibrėžtas, konkretus bei kilti iš sutartinių santykių su BTA ir/ar būti susijęs su BTA pareigų bei vartotojo teisių, nustatytų sutartyje ar įstatymuose, vykdymu);
 - 5.2.6.6.** pridedamų dokumentų sąrašas.
- 5.2.7.** Anoniminiai skundai nepriimami ir nenagrinėjami.
- 5.2.8.** Neįskaitomi ar neaiškiai išdėstyti skundai yra gražinami Pareiškėjui, nurodant skundo gražinimo priežastį.

5.3. Skundo registravimas ir nukreipimas

- 5.3.1.** Gavus raštu parašytą skundą BTA atstovybėje ar adresu Viršuliškių skg. 34, LT-05132 Vilnius, BTA darbuotojas:
- 5.3.1.1.** padaro žymą apie skundo gavimo datą su jį priėmusio asmens parašu;
 - 5.3.1.2.** atskanuoja ar nufotografuoja gautą skundą ir išsiunčia jį paštu skundai@bta.lt;
 - 5.3.1.3.** Pareiškėjui pageidaujant, jam pateikiama skundo kopija su gavimo žyma;

- 5.3.1.4.** Pareiškėjas žodžiu informuojamas apie galimybę susipažinti su BTA Skundų nagrinėjimo tvarka BTA internetinėje svetainėje www.bta.lt arba jam pateikiama šios tvarkos kopija.
- 5.3.2.** Gavus skundą el. paštu į bta@bta.lt dėžutę, už dėžutės administravimą atsakingas BTA darbuotojas:
- 5.3.2.1.** esant reikalui – pasitiksina trūkstamą informaciją (kaip nurodyta 5.2.6 punkte) tolimesnei komunikacijai tęsti;
- 5.3.2.2.** persiunčia gautą skundą adresu skundai@bta.lt.
- 5.3.3.** Visi skundai, gauti BTA atstovybėse, paštu ar el. paštu, per vieną darbo dieną turi būti persiųsti Skundų administratoriui el. paštu skundai@bta.lt.
- 5.3.4.** Gavęs skundą, Skundų administratorius per vieną darbo dieną turi jį užregistruoti BTA skundų registre.
- 5.3.5.** Registruodamas skundą, Skundų administratorius suveda šią būtiną informaciją:
- 5.3.5.1.** Skundo gavimo data;
- 5.3.5.2.** Pareiškėjo vardas, pavardė/ įmonės pavadinimas, adresas;
- 5.3.5.3.** Pareiškėjo statusas (draudėjas, apdraustasis, asmuo, turintis teisę į draudimo išmoką ar kita);
- 5.3.5.4.** Skundo tema (pardavimo procesas, žalos administravimas, draudimo sutarties sąlygos, draudimo įmokos ir sutarčiai taikomi atsiskaitymai, draudimo sutarties vykdymas, asmens duomenų tvarkymas ar kita);
- 5.3.5.5.** draudimo produkto rūšis (nurodomas konkretus draudimo produktas arba pažymima, kad skundas nesusijęs su draudimo produktu);
- 5.3.5.6.** Skundo tipas pagal turinį (draudimo operacijos, žalų reguliavimas, asmens duomenų saugumo klausimai ar kita);
- 5.3.5.7.** Skundo esmė;
- 5.3.5.8.** už atsakymo parengimą Atsakingas darbuotojas.
- 5.3.6.** Suvedęs 5.3.5 punkte nurodytą būtiną informaciją, Skundų administratorius Skundų registre prisega gautą skundą ir paskiria už šio skundo nagrinėjimą ir atsakymo paruošimą atsakingą darbuotoją.
- 5.3.7.** Atsakingas darbuotojas priima atsakomybę už tinkamą skundo nagrinėjimo vykdymą.
- 5.3.8.** Siekiant išvengti ar sumažinti galimą interesų konfliktą, skundo nagrinėti negali darbuotojas, dėl kurio veiksmų yra paduotas skundas ar kilo ginčas.
- 5.3.9.** Tais atvejais, kai klientas prieštarauja BTA priimtam sprendimui žalos byloje, atsakymą į skundą turi pateikti ne bylą administravęs darbuotojas, bet jo skyriaus vadovas ar jį pavaduojantis asmuo.

5.4. Skundo nagrinėjimas ir nagrinėjimo terminai

2 paveikslas. Skundo nagrinėjimas ir atsakymo pateikimas



5.4.1. Atsakingas darbuotojas privalo:

- 5.4.1.1. imtis visų priemonių, kad pareiškėjo skundas būtų išnagrinėtas, laikantis nustatytų terminų;
- 5.4.1.2. išsiaiškinti faktines bylos aplinkybes ir įvertinti skundo pagrįstumą pagal savo kompetenciją;
- 5.4.1.3. rašyti atsakymą Klientui raštu, esant poreikiui pasikonsultuoti su TD ir KRVD;
- 5.4.1.4. užtikrinti atsakymo registraciją ir jo pasirašymą: rašytinis atsakymas į skundą turi būti pateiktas BTA direktoriui ar jį pavaduojančiam asmeniui (kaip tai aprašyta 5.4.2 punkte).

5.4.2. Laikantis raštvedybos taisyklių, parengtas atsakymas į skundą su suteiktu registracijos numeriu turi būti pateiktas direktoriaus ar jį pavaduojančio asmens parašui, siunčiant jį PDF formatu, adresu administracija@bta.lt, arba atnešant jį atsakingam Administracinio skyriaus darbuotojui, jeigu atsakymas pareiškėjui bus siunčiamas įprastu paštu.

5.4.3. Atsakingas Administracinio skyriaus darbuotojas pasirašytą atsakymą išsiunčia pareiškėjui bei Skundų administratoriui.

5.4.4. Skundų administratorius užregistruoja pasirašytą atsakymą Skundų registre nurodydamas skundo nagrinėjimo rezultata:

- 5.4.4.1. patenkintas;
- 5.4.4.2. iš dalies patenkintas;
- 5.4.4.3. nepatenkintas;

5.4.5. Taip pat nurodoma, kokių veiksmų buvo imtasi išnagrinėjus skundą:

- 5.4.5.1. informacija buvo suteikta atsakingam darbuotojui;
- 5.4.5.2. išmoka už papildomą skaičiavimą;
- 5.4.5.3. mokėjimas pagal papildomą informaciją, pateiktą medžiagą;
- 5.4.5.4. informuoti partneriai;
- 5.4.5.5. informuoti darbuotojai;
- 5.4.5.6. ištaisytas netobulus remontas;
- 5.4.5.7. numatomos papildomos remonto išlaidos;
- 5.4.5.8. susitaikymas su klientu/taikus ginčo sprendimas;
- 5.4.5.9. kita.

- 5.4.6.** Taip pat, atsižvelgiant į skundo tipą, priežastį ar dėsningumą, esant poreikiui, kartu su KRVD sprendžiamas proceso peržiūros poreikis bei galimų veiksmų įgyvendinimas, siekiant sumažinti skundų kiekį bei kelti kokybės lygį probleminėse srityse.
- 5.4.7.** Atsakingas darbuotojas turi užtikrinti, kad skundai būtų išnagrinėti ir atsakymai į juos būtų pateikti pareiškėjui kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Atsakymas turi būti išsamus, motyvuotas, pagrįstas būtiniais dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie atsakymo vartotojui.
- 5.4.8.** Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių BTA negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, atsakingas darbuotojas turi išsiųsti negalutinį atsakymą, aiškiai nuroydamas atsakymo į vartotojo Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio vartotojas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.
- 5.4.9.** Atsakymas į skundą pateikiamas pareiškėjui jo nurodytais kontaktais.
- 5.4.10.** Jei skunde pateiktas klausimas ar reikalavimas, nesusijęs su BTA kompetencija ir yra nenagrinėtinas, pareiškėjui atsakyme nurodama, kokia institucija būtų kompetentinga išnagrinėti jo teikiamus klausimus.
- 5.4.11.** Jei Skundas kelia įtarimų apie galimą sukčiavimą ar nesąžiningą elgesį, įmonės padalinio vadovas į Skundo nagrinėjimą įtraukia už ekonominį saugumą atsakingą TS darbuotoją.
- 5.4.12.** Tuo atveju, kai Pareiškėjo skundas yra tenkinamas iš dalies ar netenkinamas, turi būti išdėstomi atsisakymo tenkinti skundą motyvai bei pateikta informacija apie vartotojo galimybę dėl kilusio ginčo sprendimo kreiptis į Lietuvos banką per vienerius metus nuo kreipimosi į BTA dienos.
- 5.4.13.** Kai BTA gauna Lietuvos banko pranešimą su pridėtu vartotojo skundu, atsakymas/atsiliepimas pateikiamas Lietuvos banko nurodytais terminais. Jeigu atsakymas į vartotojo skundą neigiamas, atsakyme/atsiliepime turi būti nurodytos ne tik faktinės aplinkybės, bet ir teisiniai argumentai, dėl kurių atsisakoma ar iš dalies atsisakoma tenkinti vartotojo reikalavimą.

5.5. Kiti ginčo nagrinėjimo būdai

- 5.5.1.** Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, dokumentų, pagrindžiančių jo reikalavimus, gali raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo svarstymo, pateikdamas naujus argumentus ir/ar dokumentus.

5.6. Skundo nagrinėjimo rezultatų vertinimas

- 5.6.1.** Už skundų nagrinėjimą atsakingi skyrių vadovai kiekvieną ketvirtį turi pateikti BTA Vykdomajai valdybai ataskaitą apie skundų nagrinėjimo rezultatus, atlikti skundų atsiradimo priežasčių, nagrinėjimo ir rezultatų vertinimą bei, nustačius esminį skundų šaltinį ar skundų nagrinėjimo proceso trūkumą, pateikti siūlymus dėl nustatytų šaltinių ar trūkumų šalinimo galimybių.
- 5.6.2.** Kiekvieną ketvirtį Kokybės ir Rizikos valdymo departamentui Latvijoje teikiama ši informacija:
- 5.6.2.1.** gautų skundų kiekis pagal draudimo produktų rūšis;
 - 5.6.2.2.** gautų skundų kiekis pagal Pareiškėjo statusą;

- 5.6.2.3.** pagrįstų skundų dalis procentais;
 - 5.6.2.4.** atsakymo pateikimo termino vidurkis;
 - 5.6.2.5.** skundų kiekis, į kuriuos atsakymas buvo pateiktas pažeidžiant nustatytus terminus;
 - 5.6.2.6.** informacija apie veiksmus, kurių imtasi siekiant sumažinti skundų kiekį.
- 5.6.3.** Vadovaujantis Lietuvos Banko Valdybos nutarimu „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“, ne vėliau kaip per 2 (du) mėnesius pasibaigus kalendoriniams metams elektroninėmis priemonėmis Lietuvos Bankui pateikiama:
- 5.6.3.1.** informacija apie gautus skundus dėl draudimo produktų;
 - 5.6.3.2.** informacija apie BTA gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo. Jeigu atlikus skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą nebuvo nustatyta veiklos trūkumų, turi būti pateiktas apie tai informuojantis pranešimas.

5.7. Baigiamosios nuostatos

- 5.7.1.** Pareiškėjų skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga yra saugoma ir pateikiama įstatymų nustatyta tvarka.
- 5.7.2.** Pareiškėjų pateikti asmens duomenys ir kita informacija yra naudojama laikantis teisės aktuose nustatytos tvarkos.
- 5.7.3.** Ši tvarka yra sudaryta vadovaujantis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis.
- 5.7.4.** Ši tvarka peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį, tačiau ne rečiau nei kartą per 3 (trejus) metus.
- 5.7.5.** Už šios tvarkos atnaujinimą yra atsakingas Skundų administratorius.

6. SUSIJĘ DOKUMENTAI

AAS „BTA Baltic Insurance Company“ Skundų nagrinėjimo gairės.

7. PRIEDAI

Šis dokumentas neturi priedų.