

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

TURINYS

1. DOKUMENTO ISTORIJA	1
2. SAŲOKOS 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 NAGRINĖJIMAS IR NAGRINĖJIMO TERMINAI	3
5.4. KITI GINČO NAGRINĖJIMO BŪDAI.....	4
5.5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS.....	4
5.6. ATNAUJINIMO TVARKA.....	4
6. SUSIJĘ DOKUMENTAI	4
7. PRIEDAI	4

1. DOKUMENTO ISTORIJA

Versija	Autorius	Patvirtinta	Galioja nuo
3.0	I. Tvarionavičiūtė	2019-11-11 Nr. LT_1/02-03-2019-84	2019-11-11
3.1	D. Fekser	2022-02-09 Nr. LT/02-03-2022-039	2022-02-14

2. SAŲOKOS IR SANTRUMPOS

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

Tvarka – BTA Skundų nagrinėjimo tvarka.

Pareiškėjas – asmuo, kuris pateikė ar turi teisę pateikti Skundą.

Skundas – rašytinė pretenzija (nepasitenkinimas) draudimo sutartimi, preke, BTA sprendimu ar BTA tarpininko ar bendradarbiavimo partnerio suteikta paslauga.

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

Tarpininkas – draudimo agentas, papildomos veiklos tarpininkas, kuris dėl savo profesinio nusižengimo ar aplaidumo padaręs žalą Klientams ir už tai BTA prisiima visą atsakomybę.

Bendradarbiavimo partneris – fizinis asmuo, su kuriuo BTA buvo sudariusi bendradarbiavimo sutartį dėl paslaugų teikimo Klientui (išskyrus draudimo platinimo paslaugas).

Skundų administratorius – Kokybės 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.

Tarpinis atsakymas – atvejais, kai dėl priežasčių, kurių BTA negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma, pateikiamas tarpinis atsakymas, su aiškiai nurodytomis atsakymo į vartotojo Skundą vėlavimo priežastimis.

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

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“ filialui. 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 nagrinėjimas ir nagrinėjimo terminai

- 5.3.1.** 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.
- 5.3.2.** Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių BTA negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, atsakingas darbuotojas turi išsiųsti negalutinį atsakymą, aiškiai

nurodydamas 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.

5.3.3. Atsakymas į skundą pateikiamas pareiškėjui jo nurodytais kontaktais.

5.3.4. 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. Kiti ginčo nagrinėjimo būdai

5.4.1. 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.

5.5. Baigiamosios nuostatos

5.5.1. Pareiškėjų skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga yra saugoma ir pateikiama įstatymų nustatyta tvarka.

5.5.2. Pareiškėjų pateikti asmens duomenys ir kita informacija yra naudojama laikantis teisės aktuose nustatytos tvarkos.

5.5.3. Ši tvarka yra sudaryta vadovaujantis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis.

5.6. Atnaujinimo tvarka

5.6.1. Ši tvarka peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį, tačiau ne rečiau nei kartą per 3 (trejus) metus.

5.6.2. Už šios tvarkos atnaujinimą yra atsakingas Kokybės ir rizikų valdymo departamentas.

6. SUSIJĘ DOKUMENTAI

AAS „BTA Baltic Insurance Company“ Skundų nagrinėjimo gairės.

7. PRIEDAI

Šis dokumentas neturi priedų.