

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 REGISTRAVIMAS IR NUKREIPIMAS.....	3
5.4. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR NAGRINĖJIMO TERMINAI.....	4
5.5. KITI GINČO NAGRINĖJIMO BŪDAI	5
5.6. SKUNDO NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS	5
5.7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS	6
6. SUSIJĘ DOKUMENTAI	6
7. PRIEDAI	6

1. DOKUMENTO ISTORIJA

Versija	Autorius	Pakeitimų aprašymas	Patvirtinta	Galioja nuo
2.0	I.Jegelevičienė	Tvarka atnaujinta vadovaujantis AAS "BTA Baltic Insurance Company" Skundų nagrinėjimo gairėmis.	LT_1/02-03-2019-9 2019-01-16	2019-02-01

2. SAŲOKOS 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.

Administratorius – Administracinio skyriaus darbuotojas, paskirtas atsakingu už skundų registravimą.

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

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.

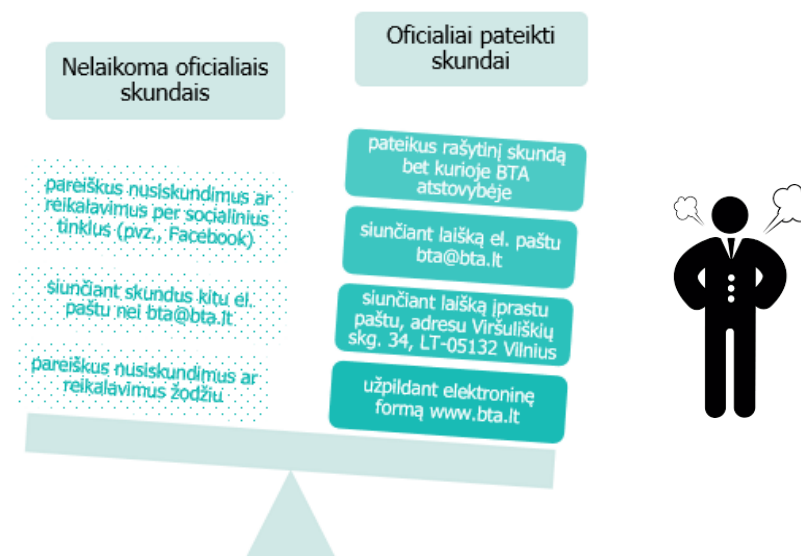
5. DOKUMENTO TURINYS

5.1. Bendrosios nuostatos

- 5.1.1.** Iš kliento gauta informacija laikoma skundu, jei klientas BTA nustatytu 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.** 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.



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. Pareiškėjui pateikus skundą BTA atstovybėje, BTA darbuotojas padaro žymą apie skundo gavimo datą su jį priėmusio asmens parašu. Pareiškėjui pageidaujant, jam pateikiama skundo kopija su gavimo žyma. 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. Visi skundai, gauti BTA atstovybėse, paštu ar el. paštu, per vieną darbo dieną turi būti persiųsti Administratoriui el. paštu.

5.3.3. Gavęs skundą, Administratorius per vieną darbo dieną turi jį užregistruoti BTA vidiniame tinklalapyje „Infonetas“ (toliau - Infonetas) ir informuoti Pareiškėją jo nurodytais kontaktais apie skundo gavimą ir galimybę susipažinti su BTA Skundų nagrinėjimo tvarka BTA interneto

svetainėje www.bta.lt. Informavimas nėra būtinas, jei skundas pateiktas taip, kaip nurodyta 5.3.1 punkte.

5.3.4. Registruodamas skundą, Administratorius suveda šią būtiną informaciją:

5.3.4.1. Skundo gavimo data;

5.3.4.2. Pareiškėjo vardas, pavardė/ įmonės pavadinimas, adresas;

5.3.4.3. Pareiškėjo statusas (draudėjas, apdraustasis, asmuo, turintis teisę į draudimo išmoką ar kita);

5.3.4.4. Skundo tema (pardavimo procesas, žalos administravimas, draudimo sutarties sąlygos, draudimo įmokos ir sutarčiai taikomi atsiskaitymai, draudimo sutarties vykdymas, asmens duomenų tvarkymas ar kita);

5.3.4.5. Draudimo produkto rūšis (nurodomas konkretus draudimo produktas arba pažymima, kad skundas nesusijęs su draudimo produktu);

5.3.4.6. Skundo tipas pagal turinį (draudimo operacijos, žalų reguliavimas, asmens duomenų saugumo klausimai ar kita);

5.3.4.7. Skundo esmė.

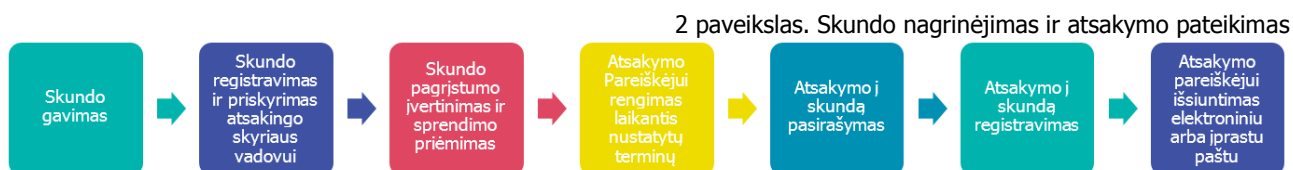
5.3.5. Suvedęs 5.3.4 punkte nurodytą būtiną informaciją, Administratorius Infonete prisega gautą skundą ir paskiria už šio skundo nagrinėjimą ir atsakymo paruošimą atsakingo skyriaus vadovą.

5.3.6. Atsakingo skyriaus vadovas per 2 darbo dienas turi patvirtinti skundo gavimo faktą Infonete, priimdamas atsakomybę už tinkamą skundo nagrinėjimo vykdymą ar pavesdamas vykdymą kompetentingam savo padalinio darbuotojui (toliau - atsakingas darbuotojas). Priešingu atveju, skundas Infonete turi būti atmestas ir priskirtas kitam skyriaus vadovui.

5.3.7. Siekiant išvengti ar sumažinti galimą interesų konfliktą, skundo nagrinėti negali darbuotojas, dėl kurio veiksmų yra paduotas skundas ar kilo ginčas.

5.3.8. Tais atvejais, kai klientas prieštarauja BTA priimtam sprendimui žalos byloje, atsakymą į skundą turi pateikti ne bylą administravęs darbuotojas, bet jo skyriaus vadovas.

5.4. Skundo nagrinėjimas ir nagrinėjimo terminai



5.4.1. Atsakingas darbuotojas turi imtis visų priemonių, kad pareiškėjo skundas būtų išnagrinėtas kaip įmanoma išsamiau ir greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 11 darbo dienų nuo skundo gavimos dienos. Rašytinis atsakymas į skundą turi būti pateiktas BTA direktoriui ar jį pavaduojančiam asmeniui.

5.4.2. BTA direktorius ar jį pavaduojantis asmuo per 3 darbo dienas susipažįsta su pateikta skundo medžiaga ir pasirašo atsakymą arba gražina jį atsakingam asmeniui pateikdamas savo pastabas.

5.4.3. Pasirašytas atsakymas į skundą pateikiamas Administratoriui, kuris užregistruoja jį Infonete nurodydamas skundo nagrinėjimo rezultata:

- 5.4.3.1.** patenkintas;
 - 5.4.3.2.** iš dalies patenkintas;
 - 5.4.3.3.** nepatenkintas;
 - 5.4.3.4.** kita.
- 5.4.4.** 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.
 - 5.4.5.** 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.
 - 5.4.6.** Atsakymas į skundą pateikiamas pareiškėjui jo nurodytais kontaktais.
 - 5.4.7.** Jei skunde pateiktas klausimas ar reikalavimas, nesusijęs su BTA kompetencija ir yra nenagrinėtinas, pareiškėjui atsakyme nurodama, kokia institucija būtų kompetentinga išnagrinėti jo teikiamus klausimus.
 - 5.4.8.** 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.
 - 5.4.9.** Tuo atveju, kai nustatyta, kad skundas pateiktas pagrįstai, už skundų nagrinėjimą atsakingas skyriaus vadovas turi užregistruoti Operacinės rizikos incidentą, vadovaujantis Operacinių rizikų valdymo tvarka, bei pagal poreikį imtis priemonių siekiant sumažinti tokio skundo pasikartojimą skatinančias priežastis.
 - 5.4.10.** Kai BTA gauna Lietuvos banko pranešimą su pridėtu vartotojo skundu, atsakymas/atsiliepimas pateikiamas Lietuvos banko nurodytais terminais. 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 Administracinio skyriaus vadovas.

6. SUSIJĘ DOKUMENTAI

AAS „BTA Baltic Insurance Company“ Skundų nagrinėjimo gairės.

7. PRIEDAI

Šis dokumentas neturi priedų.