



PATVIRTINTA
UAB „PZU Lietuva gyvybės draudimas“ valdybos
2016 m. kovo 4 d. nutarimu Nr. 11

UAB „PZU LIETUVA GYVYBĖS DRAUDIMAS“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Ši UAB „PZU Lietuva gyvybės draudimas“ (toliau – Bendrovė) klientų skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų bei suinteresuotų trečiųjų asmenų (toliau taip pat vadinami - klientais) skundų, kylančių iš draudimo teisinių santykių (ar su jais susijusių teisinių santykių) nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo tvarką.
- 1.2. Tvarka parengta atsižvelgiant į norminiuose teisės aktuose nustatytus reikalavimus bei Bendrovės pastangas bet kokias klientų pretenzijas spręsti nedelsiant bei šalių susitarimu.
- 1.3. Šioje Tvaroje naudojamos sąvokos:
 - Pareiškėjas** – draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas ar trečiasis asmuo, pateikęs Bendrovei rašytinį skundą. Juo gali būti fizinis arba juridinis asmuo.
 - Vartotojas** – fizinis asmuo:
 - 1) sudarantis su Bendrove draudimo sutartį, išskyrus profesionaliuosius klientus, asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti;
 - 2) apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo ar kitas asmuo, jeigu Bendrovės draudimo paslaugos yra skirtos jų asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, o Bendrove, sudarydama sutartį, žinojo ar privalėjo žinoti apie draudimo paslaugų paskirtį;
 - 3) kurio teisės ir pareigos Bendrovės atžvilgiu susijusios su draudimo sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra draudimo sutarties šalis, jeigu esant santykių su Bendrove toks asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu ar profesine veikla.
 - Skundas** – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę raštu, nurodant, kad draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.
 - Atsakymas** – Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo.
- 1.4. Už šios Tvaros įgyvendinimą atsako Bendrovės generalinis direktorius.
- 1.5. Ši Tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės internetiniame tinklapyje ir pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai.

2. KLIENTO KREIPIMASIS SU SKUNDU

- 2.1. Asmuo, manantis, kad Bendrovė draudimo teisiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi raštu kreiptis į Bendrovę, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus, pridėdamas reikalavimo pagrindimą įrodančius dokumentus ar prašymą su jame išdėstytais motyvais. Vartotojas privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 2.2. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie rašytiniai skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine kalba, nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė arba įmonės pavadinimas (jei pareiškėjas yra juridinis asmuo) ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidauja gauti atsakymą, taip pat telefonas, yra pareiškėjo (ar jo atstovo) pasirašyti. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti prašymai ar skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

- 2.3. Pareiškėjas savo skundą turi teisę pateikti per jam atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai įforminti įstatymų nustatyta tvarka.
- 2.4. Rašytiniai skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar faksu) užregistruojami jų gavimo dieną registracijos žurnale ar jį atitinkančioje kompiuterinėje laikmenoje (toliau vadinama – registracijos žurnalas) Bendrovės nustatyta tvarka. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti teikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija.

3. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

- 3.1. Skundai nagrinėjami ir sprendimai priimami vadovaujantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis bei šiam ginčui taikomais teisės aktais, sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais.
- 3.2. Skundus nagrinėja ir atsakymus pareiškėjui rengia Bendrovėje paskirtas atsakingas asmuo.
- 3.3. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti pareiškėjo pateikti šiuos paaiškinimus ir (ar) įrodymus, nurodydamas terminą paaiškinimų ir (ar) įrodymų pateikimui.
- 3.4. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo ar prašymo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei pareiškėjas atsisako savo reikalavimo, Bendrovė nutraukia pradėtą skundo nagrinėjimą.
- 3.5. Ginčai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant baigti ginčą taikiai. Susitikimą gali inicijuoti tiek pareiškėjas, tiek Bendrovė, paskirdama atstovaujantį deryboms darbuotoją (-us).
- 3.6. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo įforminamas raštu.

4. ATSAKYO PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS

- 4.1. Ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) dienų nuo pareiškėjo kreipimosi gavimo dienos, jeigu teisės aktu nenustatyta kitaip, Bendrovė pateikia pareiškėjui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais, kurių nuorašai pridedami prie atsakymo.
- 4.2. Pasirašytas atsakymas registruojamas registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridedamų dokumentų nuorašais išsiunčiamas pareiškėjo nurodytu adresu registruotu paštu arba, pareiškėjui pageidaujant, gali būti įteikiamas asmeniškai pasirašytinai pareiškėjui atvykus į Bendrovę.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Vartotojas, gavęs jo netenkinantį Bendrovės atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką (Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius; www.lb.lt) raštu arba elektroniniu būdu per vienerius metus po kreipimosi į Bendrovę.
- 5.2. Dėl ginčo sprendimo visi asmenys turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.
- 5.3. Pareiškėjų išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 5 (penkerius) metus.