

## UADBB „DRAUDIMO BROKERIŲ ALJANSAS“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. Bendrosios nuostatos

1. UADBB „Draudimo brokerių aljansas“ (toliau – Bendrovė) Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato skundų nagrinėjimo Bendrovėje politiką, skirtą užtikrinti:

- greitą ir teisingą gautų skundų, kurie pateikiami Bendrovei, valdymo procesą;
- skundų, su jų nagrinėjimu susijusios medžiagos, atsakymų ir informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą;
- nuolatinį skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą ir efektyvų skundų atsiradimo priežasčių šalinimą;
- šios skundų valdymo politikos įgyvendinimo bei veiksmingumo periodinį vertinimą ir, prireikus, peržiūrėjimą;
- tinkamą Lietuvos banko valdybos patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių, Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių bei kitų teisės aktų, susijusių su Bendrovei pateikiamų skundų nagrinėjimu, tinkamą vykdymą.

2. Ši Tvarka taikoma skundams dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, įskaitant ir vartojimo ginčus tarp Bendrovės ir klientų, kurie atitinkamų paslaugų ir (arba) sutarčių atžvilgiu yra laikomi vartotojais. Tvarka nėra taikoma kitiems klientų Bendrovei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus.

3. Įgyvendinant šioje Tvarkoje nustatytą Bendrovės skundų nagrinėjimo politiką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsauga reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujamosi 2012-01-13 generalinio direktoriaus įsakymu Nr. 3 B patvirtintomis Asmens duomenų tvarkymo UADBB „Draudimo brokerių aljansas“ taisyklėmis.

4. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:

**Administratorius** – tai asmuo, kuris yra atsakingas už skundų administravimą Bendrovėje, t.y. gautų skundų priėmimą ir registravimą žurnale, jų perdavimą skundus nagrinėjančiam asmeniui, žurnalo tvarkymą, atsakymų pareiškėjams savalaikį išsiuntimą, informacijos apie Bendrovės skundų nagrinėjimo politiką teikimą, Bendrovės darbuotojų supažindinimą su šia Tvarka bei kitų šioje Tvarkoje administratoriui priskirtų funkcijų vykdymą.

**Atsakymas** – tai Bendrovės pareiškėjui teikiamas motyvuotas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ar priimto sprendimo.

**Draudimo tarpininkavimo veikla (paslaugos)** – tai ūkinė komercinė veikla kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme<sup>1</sup>, t.y. kai siekiama supažindinti su galimybe sudaryti draudimo sutartį, siūloma sudaryti draudimo sutartį ar atliekamas kitoks parengiamasis darbas, kurio tikslas – sudaryti draudimo sutartį, taip pat ūkinė komercinė veikla, kai siekiama sudaryti draudimo sutartį, pagalba administruojant ar vykdant sudarytas draudimo sutartis arba administruojant draudžiamuosius įvykius.

**Bendrovė** – uždaroji akcinė draudimo brokerių bendrovė „Draudimo brokerių aljansas“, juridinio asmens kodas 302608851, adresas: Vykinto g. 14, LT-08117, Vilnius. Jei kontekstas

<sup>1</sup> Valstybės žinios, 2003, Nr. 94-4246, 2011, Nr. 145-6816 (su vėlesniais papildymais ir pakeitimais)

nereikalauja kitaip, sąvoka „Bendrovė“ apima Bendrovę, jos valdymo organus, regioninius pardavimo skyrius, Bendrovėje dirbančius draudimo brokerius ir kitus darbuotojus.

**Klientas** – juridinis ar fizinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia draudimo tarpininkavimo paslaugas. Jeigu šioje Tvarkoje nėra tiesiogiai nurodyta kitaip, terminas „klientas“ taip pat apima ir vartotojus.

**Pareiškėjas** – dėl bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, įskaitant ir vartojimo ginčus, skundą pateikęs asmuo, t.y. esamas arba potencialus draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo arba jo teisėtas atstovas.

**Skundas** – pareiškėjo kreipimasis raštu į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, ir prašoma, tenkinti pareiškėjo reikalavimus. Jei šioje Tvarkoje nėra tiesiogiai nurodyta kitaip, terminas „skundas“ taip pat apima ir skundus dėl vartojimo ginčų.

**Skundas dėl vartojimo ginčo** – vartotojo kreipimasis raštu į Bendrovę dėl vartojimo ginčo nurodant vartojimo ginčo aplinkybes ir vartotojo reikalavimą. Vartotojas, ketinantis dėl kilusio vartojimo ginčo sprendimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką pirmiausia privalo kreiptis su skundu į Bendrovę. Skundas dėl vartojimo ginčo turi būti pateiktas ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

**Skundus nagrinėjantis asmuo** – tai asmuo, kuris yra atsakingas už skundų nagrinėjimą Bendrovėje, t.y. gautiems skundams išnagrinėti reikalingos informacijos rinkimą, skundų išnagrinėjimą, sprendimų priėmimą ir atsakymų pareiškėjams parengimą.

**Skundų valdymo procesas** – šioje Tvarkoje nustatyti Bendrovės atsakingų asmenų veiksmai, susiję su skundų gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir kt.

**Taisyklės** – tai finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105<sup>2</sup>, ir Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės, patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2016 m. sausio 28 d. nutarimu Nr. 03-11<sup>3</sup>;

**Tvarka** – šis dokumentas, kuris nustato klientų skundų nagrinėjimo politiką ir skundų valdymo procedūras, su vėlesniais jo papildymais ir pakeitimais.

**Vadovas** – vienasmenis Bendrovės valdymo organas.

**Vartojimo ginčas** – iš Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, kilęs kliento ir Bendrovės nesutarimas dėl fakto ir (ar) teisės klausimų, su sąlyga, kad klientas šių Bendrovės paslaugų ar sutarties atžvilgiu yra laikomas vartotoju.

**Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris atitinka bent vieną iš žemiau nurodytų kriterijų:

- kreipiasi į Bendrovę dėl paslaugų ir (arba) sudaro su Bendrove paslaugų sutartį, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, savo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti;

- yra apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo ar kitas asmuo, jeigu Bendrovės teikiamos draudimo tarpininkavimo paslaugos yra skirtos jų asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, o Bendrovė teikdama šias paslaugas ir (arba) sudarydama atitinkamą paslaugų sutartį, žinojo ar privalėjo žinoti apie paslaugų paskirtį;

- kurio teisės ir pareigos Bendrovės atžvilgiu, susijusios su Bendrovės teikiamomis paslaugomis ir (arba) Bendrovės paslaugų sutartimi, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, nepaisant to, kad jis nėra šių paslaugų užsakovas arba paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių su Bendrove toks asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu ar profesine veikla.

**Vidaus kontrolierius** – Bendrovės vidaus kontrolę vykdomantis asmuo, kuris yra atsakingas už skundų valdymo proceso kontrolę ir skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, analizę, informacijos ir pasiūlymų Bendrovės vadovui teikimą bei kitų šioje Tvarkoje vidaus kontrolieriui priskirtų funkcijų vykdymą.

---

<sup>2</sup> Valstybės žinios, 2013, Nr. 62-3112 (su vėlesniais papildymais ir pakeitimais)

<sup>3</sup> Teisės aktų registras, 2016, Nr. 2016-01773 (su vėlesniais papildymais ir pakeitimais)

**Žurnalas** – tai elektroninis Bendrovei pateiktų skundų nagrinėjimo žurnalas, kuriame registruojami Bendrovėje gauti skundai bei nurodoma kita Tvarkoje nustatyta informacija.

5. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, šioje Tvarkoje žodžiai vartojami vienaskaita apima ir daugiskaitą vartojamus žodžius, ir atvirkščiai.

6. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, šioje Tvarkoje nuoroda į konkretų punktą, dalį ar priedą yra laikoma nuoroda į konkretų šios Tvarkos punktą, dalį ar priedą.

## **II. Skundų pateikimas ir priėmimas**

7. Pareiškėjas, manantis, jog santykiuose su Bendrove jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti ir (arba) kilo vartojimo ginčas, gali raštu pateikti skundą Bendrovei, kuriame turi būti nurodyta ši informacija:

7.1. jeigu pareiškėjas yra fizinis asmuo – pareiškėjo vardas ir pavardė;

7.2. jeigu pareiškėjas yra juridinis asmuo – pareiškėjo pavadinimas;

7.3. jeigu pareiškėjas atstovauja kitą asmenį, dėl kurio pažeistų teisių ar teisėtų interesų teikiamas skundas – šio asmens vardas, pavardė bei atstovavimo pagrindas;

7.4. skundo pateikimo data;

7.5. tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;

7.6. skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai (neveikimas) ir (arba) vartojimo ginčo aplinkybės, dėl kurių pareiškėjas pateikia skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;

7.7. aiškūs, tikslūs ir motyvuoti pareiškėjo reikalavimai;

7.8. kartu su skundu teikiamų dokumentų sąrašas (jeigu pareiškėjas skundą teikia kaip atstovas, prie skundo privalo būti pridėtas galiojantis įgaliojimas ar kitas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas, suteikiantis teisę pareiškėjui teikti skundą ir gauti atsakymą iš Bendrovės);

7.9. Pareiškėjo parašas.

8. Pageidautina, kad skunde taip pat būtų nurodomi ir kiti pareiškėjo kontaktiniai duomenys, tokie kaip telefono ir (ar) fakso numeriai, elektroninio pašto adresas.

9. Skundas Bendrovei turi būti pateikiamas raštu bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų:

9.1. pateikiant jį atvykus į Bendrovės centrinę būstinę ar bet kurį Bendrovės teritorinį padalinį;

9.2. siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Bendrovės centrinės būstinės ar bet kurio kito Bendrovės teritorinio padalinio adresu;

9.3. pateikiant jį telekomunikacijų galiniais įrenginiais ar elektroninio ryšio priemonėmis.

10. Jeigu skundą Bendrovei pareiškėjas pateikia asmeniškai atvykęs į Bendrovę ar jos teritorinį padalinį, skundą priimantis Bendrovės darbuotojas turi:

10.1. priimti skundą, atliekant Tvarkos 15 punkte nurodytus veiksmus;

10.2. suteikti informaciją pareiškėjui apie šią Tvarką ir Bendrovės interneto svetainę, kurioje Tvarka yra skelbiama, o pareiškėjui pageidaujant – pateikti jam Tvarkos kopiją ar nusiųsti elektroninę Tvarkos kopiją pareiškėjo nurodytu elektroninio pašto adresu;

10.3. informuoti pareiškėją, kad skundo nagrinėjimo procedūra yra nemokama;

10.4. perduoti skundą administratoriui Tvarkos 19 punkte nustatyta tvarka ir terminais.

11. Jeigu skundą Bendrovei pareiškėjas perduoda tiesiogiai atvykęs į Bendrovę ir skundas akivaizdžiai neatitinka šios Tvarkos 7 punkte nustatytų reikalavimų, skundą priimantis asmuo turi atkreipti pareiškėjo dėmesį į tokius neatitikimus ir pasiūlyti juos pašalinti. Jei dėl tokių neatitikimų skundas negali būti priimtas, skundą priimantis asmuo turi teisę atsisakyti jį priimti.

12. Nagrinėjami tokie skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba bei kurie atitinka visus skundo turiniui keliamus reikalavimus, nurodytus šios Tvarkos 7 punkte.

13. Jei skundas buvo grąžintas pareiškėjui, nurodant skundo trūkumus ir siūlant juos ištaisyti, tai skundas laikomas pateiktu ir Tvarkos 30 punkte nustatytas 30 (trisdešimties) kalendorinių dienų terminas (skundo dėl vartojimo ginčo atveju – 14 (keturiolika) kalendorinių dienų terminas) skaičiuojamas nuo tos dienos, kai skundo trūkumai ištaisomi ir Bendrovė gauna skundą, pilnai atitinkantį Tvarkos 7 punkte nustatytus reikalavimus.

14. Anoniminiai skundai nepriimami ir nenagrinėjami.

### III. Skundų registravimo žurnalas

15. Bendrovei gavus bet kuriuo iš Tvarkos 9 punkte nustatytų būdų pateiktą skundą, skundą priėmęs darbuotojas turi nedelsiant uždėti ant skundo žymą, kad jis yra gautas, nurodyti gavimo datą, skundą priėmusio asmens pareigas, vardą, pavardę ir parašą.

16. Skundą priėmęs Bendrovės darbuotojas privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, perduoti skundą ir visus su juo pateiktus dokumentus administratoriui. Jei perduoti skundo dokumentų originalus administratoriui per nustatytą terminą nėra galimybės, administratoriui ryšio priemonėmis turi būti pateikiamos elektroninės šių dokumentų kopijos, o dokumentų originalai pateikiami vėliau.

17. Visi Bendrovėje gauti skundai registruojami elektroniniame žurnale, jiems suteikiant registracijos numerį. Registraciją atlieka ir kitus žurnalo duomenis pildo bei žurnalą tvarko administratorius. Esant reikalui, Bendrovės vadovo, skundus nagrinėjančio asmens ar vidaus kontrolieriaus nurodymu administratorius teikia informaciją apie Bendrovėje gautus skundus ir žurnalo duomenis.

18. Žurnale įrašomi ir tvarkomi šie duomenys apie skundą:

18.1. skundo registracijos numeris;

18.2. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jei pareiškėjas yra juridinis asmuo);

18.3. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;

18.4. skundo gavimo data ir būdas;

18.5. skundo esmė (trumpas turinys);

18.6. skundžiamos Bendrovės paslaugos, jų rūšis: i) draudimo tarpininkavimo paslaugos sudarant draudimo sutartis; ii) draudimo tarpininkavimo paslaugos administruojant ar vykdant draudimo sutartis; iii) draudimo tarpininkavimo paslaugos administruojant draudžiamuosius įvykius, ir kt.;

18.7. jei skundas yra susijęs su draudimo sutartimi, nurodomi duomenys apie šią sutartį, kaip numatyta šios Tvarkos 21 punkte;

18.8. atsakymo pareiškėjui išsiuntimo data;

18.9. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

19. Registruojant skundą, žurnale įrašomi skundą identifikuojantys duomenys, numatyti 18.1. – 18.4. punktuose. Kiti žurnalo duomenys gali būti pildomi vėliau skundo nagrinėjimo eigoje.

20. Atspausdinti žurnalo duomenys turi būti saugomi Tvarkos 39 punkte nustatyta tvarka ir terminais.

21. Kai žurnale nurodomi duomenys apie su skundu susijusią draudimo sutartį, jie turi apimti:

21.1. draudimo sutarties rūšį pagal toliau pateikiamą klasifikaciją:

21.1.1. bendrosios civilinės atsakomybės draudimas;

21.1.2. sveikatos draudimas;

21.1.3. kredito draudimas;

21.1.4. laidavimo draudimas;

21.1.5. transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas;

21.1.6. sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas;

21.1.7. turto draudimas;

21.1.8. kelionių draudimas;

21.1.9. kita ne gyvybės draudimo sutartis (kiek nenumatyta 21.1.1. – 21.1.8. punktuose).

21.2. skundo pateikimo priežastį pagal žemiau nurodomas kategorijas:

21.2.1. pardavimo procesas;

21.2.2. draudimo sutarties sąlygos;

21.2.3. draudimo įmokos, sutarčiai taikomi atskaitymai, komisinis atlyginimas;

21.2.4. draudimo sutarties vykdymas;

21.2.5. kita priežastis (nurodyti).

#### IV. Skundų nagrinėjimas ir sprendimų priėmimas

22. Bendrovė privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas. Bendrovė, nagrinėdama skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Taisyklėse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

23. Užregistravus skundą šios Tvarkos III dalyje nustatyta tvarka jis yra perduodamas skundus nagrinėjančiam asmeniui, kuris pats išnagrinėja skundą ir surašo atsakymą arba paveda kitiems kompetentingiems Bendrovės darbuotojams per kuo trumpesnę laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų (dėl skundo dėl vartojimo ginčo – ne ilgiau kaip per 7 (septynias) kalendorines dienas), ištirti skunde nurodytas aplinkybes bei reikalavimus ir pateikti raštu suformuluotą atsakymo projektą skundus nagrinėjančiam asmeniui.

24. Skundus nagrinėjantis asmuo negali tirti skundų, kurie yra pateikti dėl skundus nagrinėjančio asmens veiksmų (neveikimo) ar jo artimų giminaičių (jei tokie dirba Bendrovėje) atliktų veiksmų (neveikimo). Tokiu atveju skundus nagrinėjantis asmuo privalo nusišalinti nuo konkretaus skundo nagrinėjimo, raštu informuodamas vidaus kontrolierių arba Bendrovės vadovą, o pastarasis turi arba pats ištirti skundą, priimti dėl jo sprendimą ir surašyti atsakymą arba pavesti tai atlikti kitam kompetentingam asmeniui. Asmuo, kurio veiksmai (neveikimas) yra skundžiami, artimas tokio asmens giminaitis ar asmuo, tiesiogiai pavaldus šiam asmeniui, negali būti paskirtas tirti skundą. Jei šiame punkte numatyti asmenys mano, kad konkretaus skundo atveju, jie negali šio skundo nagrinėti dėl kitų aplinkybių, kurios sąlygoja ar gali sąlygoti interesų konfliktą, jie privalo nedelsiant apie tai pranešti ir nusišalinti nuo konkretaus skundo nagrinėjimo ar tyrimo.

25. Jei Tvarkos 24 punkte numatytos aplinkybės paaiškėja skundo nagrinėjimo eigoje, turi būti imamasi skubių veiksmų, kad būtų pašalintos interesų konfliktą sąlygojančios ar galinčios sąlygoti aplinkybės ir prireikus skiriamas kitas konkretų skundą nagrinėjantis ar tiriantis asmuo.

26. Skundus nagrinėjantis asmuo privalo užtikrinti, kad tiriant skundą bus renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir duomenys, kuriuos pateikė pareiškėjas bei kuriuos Bendrovė gali teisėtai savo iniciatyva surinkti.

27. Esant poreikiui, skundus nagrinėjantis asmuo turi teisę prašyti pareiškėją per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 5 (penkios) darbo dienos, pateikti papildomą informaciją ir/ar dokumentus, galinčius turėti įtakos teisingam skundo išnagrinėjimui.

28. Atsakymas turi būti rengiamas atsižvelgiant į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Bendrovės vidaus dokumentų nuostatomis.

29. Skundus nagrinėjančiam asmeniui šios Tvarkos 23 punkte nustatyta tvarka pateiktų atsakymo projektų pagrindu pastarasis per kuo trumpesnę laiką, bet ne ilgiau kaip per 10 (dešimt) kalendorinių dienų (dėl skundo dėl vartojimo ginčo – ne ilgiau kaip per 7 (septynias) kalendorines dienas), parengia ir skunde nurodytu adresu išsiunčia atsakymą. Bendrovei pateikto skundo atžvilgiu gali būti priimti viena iš šių sprendimų:

29.1. skundą atmesti;

29.2. skunde pareikštus reikalavimus tenkinti iš dalies;

29.3. skunde pareikštus reikalavimus tenkinti visiškai.

30. Skundas (išskyrus skundą dėl vartojimo ginčo) išnagrinėjamas ir atsakymas pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Jeigu skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, skundus nagrinėjantis asmuo privalo apie tai pranešti skundą pateikusiam asmeniui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas. **Atsakymas dėl skundo dėl vartojimo ginčo visais atvejais turi būti parengtas ir išsiųstas pareiškėjui ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo skundo dėl vartojimo ginčo gavimo dienos.**

31. Skundus nagrinėjantis asmuo turi stengtis kilusį tarp Bendrovės ir pareiškėjo nesutarimą išspręsti taikiai ir pareiškėjui sutinkant gali organizuoti derybas ar mediaciją.

32. Jeigu skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas, pateikęs skundą, raštu atsisako savo reikalavimo, skundus nagrinėjantis asmuo nutraukia pradėtą skundo nagrinėjimą. Tokiu atveju žurnale atliekamas atitinkamas įrašas apie skundo atsisakymą ir skundo nagrinėjimo nutraukimą.

33. Jeigu skundas neatitinka šios Tvarkos 7 ar 13 punktuose nustatytų reikalavimų, skundus nagrinėjantis asmuo privalo apie tai pranešti skundą pateikusiam asmeniui, nurodydamas, kokių reikalavimų skundas neatitinka ir pasiūlyti šiuos trūkumus ištaisyti per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 5 (penkios) darbo dienos. Jei pareiškėjas skundo trūkumų nepašalina, skundas nagrinėjamas toliau, jei atsižvelgiant į trūkumus tai yra įmanoma, arba pradėtas skundo nagrinėjimas nutraukiamas apie tai pažymint žurnale, jei dėl skundo trūkumų jo tolimesnis nagrinėjimas yra negalimas.

34. Jeigu skunde yra klausimų, nepriskirtų Bendrovės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami. Pageidautina, kad atsakyme būtų nurodoma, kokių institucijų kompetencijai priklauso tokių klausimų sprendimas.

35. Jeigu skundas yra grindžiamas veiksmais (neveikimu), už kuriuos Bendrovė neatsako (pvz., kito finansų rinkos dalyvio atliktais veiksmais (neveikimu)), skundas ar minėtais veiksmais (neveikimu) grindžiami skundo reikalavimai nėra nagrinėjami. Tokiu atveju skundus nagrinėjantis asmuo atsakyme turi nurodyti atsisakymo nagrinėti skundą ar atitinkamus skundo reikalavimus priežastis ir, esant galimybei, nurodyti asmenį (kitą finansų rinkos dalyvį), atsakingą už skundo ar atitinkamų reikalavimų nagrinėjimą.

36. Skundą pateikusiam pareiškėjui visais atvejais turi būti atsakyta raštu. Atsakymas dėl skundo dėl vartojimo ginčo visais atvejais privalo būti išsamus, motyvuotas ir pagrįstas dokumentais, kartu su atsakymu pateikiant pareiškėjui ir šių dokumentų kopijas.

37. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

38. Jeigu skundas netenkinamas arba tenkinamas tik iš dalies, Bendrovė atsakyme turi nurodyti atsisakymo tenkinti skundą motyvus, nurodyti kitas kliento interesų gynimo priemones, kaip numatyta Tvarkos 50 punkte.

39. Išnagrinėti skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi atskiroje byloje skundų segtuve įstatymų nustatyta tvarka, bet ne trumpiau kaip 3 (tris) metus nuo galutinio atsakymo klientui pateikimo dienos.

## **V. Skundų valdymo proceso kontrolė**

40. Skundų valdymo proceso kontrolę Bendrovėje įgyvendina vidaus kontrolierius. Vidaus kontrolierius privalo stebėti ir užtikrinti, kad Bendrovės skundų valdymo procesas būtų veiksmingas ir, esant poreikiui, teikti Bendrovės vadovui pasiūlymus dėl jo gerinimo.

41. Bendrovės vadovas yra atsakingas už Bendrovės skundų nagrinėjimo politikos periodišką tikrinimą, jos veiksmingumą ir trūkumų šalinimą.

42. Skundų valdymo proceso kontrolės tikslais vidaus kontrolierius atlieka nuolatinį skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą:

42.1. renka informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra Bendrovės paslauga, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat teikia Bendrovės vadovui pasiūlymus dėl skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų nustatymo;

42.2. įvertina, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų Bendrovės teikiamų paslaugų, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, atsiradimą;

42.3. įvertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir teikia Bendrovės vadovui pasiūlymus dėl jų šalinimo būdų;

42.4. jei reikia, atlieka veiksmus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės skundų atsiradimo priežastys;

42.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

43. Įvertinęs vidaus kontrolieriaus pateikiamą informaciją ir pasiūlymus, sprendimus dėl skundų valdymo proceso gerinimo ir trūkumų šalinimo, skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų ir būdų bei su tuo susijusios Bendrovės rizikos valdymo priima Bendrovės vadovas.

44. Informacija apie Bendrovės vadovo sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo turi būti ne trumpiau kaip 3 (tris) metus saugoma teisės aktų nustatyta tvarka atskiroje byloje Skundų segtuve.

## **VI. Baigiamosios nuostatos**

45. Ši Tvarka įsigalioja bei privalo būti Bendrovėje vykdoma nuo 2013 m. lapkričio 1 d. ir gali būti panaikinama, keičiama ir/ar papildoma tik Bendrovės valdymo organo, pagal jam priskirtą kompetenciją, sprendimu. Tvarkos pakeitimai ir/arba papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos. Bendrovės vadovas privalo užtikrinti, kad Bendrovės darbuotojai būtų laiku informuoti apie Tvarkos pakeitimus ir/arba papildymus.

46. Už šios Tvarkos tinkamą įgyvendinimą ir kontrolę atsako Bendrovės vadovas. Vadovas skiria administratorių, skundus nagrinėjantį asmenį ir vidaus kontrolierių. Tas pats asmuo gali būti skiriamas atlikti administratoriaus ir skundus nagrinėjančio asmens funkcijas. Tas pats asmuo negali atlikti ir skundus nagrinėjančio asmens ir vidaus kontrolieriaus funkcijų.

47. Skundų nagrinėjimo funkcijos Bendrovėje turi būti pavestos atlikti asmenims, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti. Skundus nagrinėjančiam asmeniui turi būti suteikiama prieiga prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.

48. Administratorius turi užtikrinti, jog visi Bendrovės darbuotojai būtų pasirašytinai supažindinti su šia Tvarka.

49. Ši Tvarka turi būti pateikiama klientams jų prašymu. Ji taip pat skelbiama Bendrovės interneto svetainėje adresu: [www.dba.lt](http://www.dba.lt).

50. Dėl reikalavimų, buvusių skundo pagrindu, ar Bendrovės pateikto atsakymo pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Jei Bendrovė netenkina vartotojo reikalavimų pagal skundą dėl vartojimo ginčo arba tenkina juos iš dalies, vartotojas per vienerius metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo sprendimo Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo<sup>4</sup> bei Taisyklių nustatyta tvarka.

---

<sup>4</sup> Valstybės žinios, 1994, Nr. 99-1957, 2001, Nr. 28-890 (su vėlesniais papildymais ir pakeitimais)