

PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO UADBB „DRAUDIMO BROKERIŲ ALJANSAS“ TVARKA

UADBB „Draudimo brokerių aljansas“ (toliau – Bendrovė) vertina savo klientus ir rūpinasi teikiamų paslaugų kokybe. Bendrovė deda visas pastangas, siekdama užtikrinti, kad klientai būtų patenkinti Bendrovės teikiamomis paslaugomis ir tarpusavio bendradarbiavimu.

Jei manote, kad Bendrovė pažeidė Jūsų teises ar teisėtus interesus, galite kreiptis į Bendrovę, pateikdami skundą.

Žemiau pateikiame pagrindines Bendrovėje taikomas Pareiškėjų skundų nagrinėjimo tvarkos (toliau – Tvarka) nuostatas.

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

Šioje Tvarkeje vartojamos sąvokos:

- **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo produktų platinimo veikla, įskaitant ir vartojimo ginčus, skundą pateikusi asmenį, t. y. esamą arba potencialų draudėją, apdraustąjį, naudos gavėją, nukentėjusį trečiąjį asmenį arba jo teisėtą atstovą;
- **Vartotojas** – reiškia fizinį asmenį, kuris kreipiasi į Bendrovę ar naudojami jos paslaugomis, kurios yra skirtos asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti;
- **Skundas** reiškia pareiškėjo kreipimąsi raštu į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai, kylantys iš Bendrovės teikiamų paslaugų ar sudarytų sutarčių arba su jomis susiję. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis;

Informacija, kurią Pareiškėjas turi nurodyti skunde

Pareiškėjas, manantis, jog jo teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti ir (arba) kilo vartojimo ginčas, gali pateikti skundą Bendrovei, kuriame turi būti nurodyta ši informacija:

- jeigu pareiškėjas yra fizinis asmuo – pareiškėjo vardas ir pavardė, kontaktiniai duomenys;
- jeigu pareiškėjas yra juridinis asmuo – pareiškėjo pavadinimas, juridinio asmens kodas, adresas, kontaktiniai duomenys;
- jeigu pareiškėjas atstovauja kitą asmenį, dėl kurio pažeistų teisių ar teisėtų interesų teikiamas skundas – šio asmens vardas, pavardė bei atstovavimo pagrindas;

- skundo pateikimo data;
- tikslūs pareiškėjo kontaktiniai duomenys, kuriais norima gauti atsakymą (adresas ir/ar elektroninio pašto adresas), kita pareiškėjo kontaktinė informacija (telefono numeris ir/ar elektroninio pašto adresas);
- skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai (neveikimas) ir (arba) vartojimo ginčo aplinkybės, dėl kurių pareiškėjas pateikia skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;
- aiškūs, tikslūs ir motyvuoti pareiškėjo reikalavimai;
- 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);
- kaip pageidaujama gauti atsakymą (paprastu ar elektroniniu paštu, patvaria laikmena);
- Pareiškėjo parašas.

Skundo pateikimas ir priėmimas

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

- pateikiant jį atvykus į Bendrovės pagrindinę buveinę adresu Vykinto g. 14, Vilnius ar bet kurį Bendrovės teritorinį padalinį, kurio adresą galima rasti: <https://www.dba.lt/kontaktai/>;
- siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Bendrovės pagrindinės buveinės ar bet kurio kito Bendrovės teritorinio padalinio adresu, kurį galima rasti: <https://www.dba.lt/kontaktai/>;
- pateikiant jį bendruoju Bendrovės elektroninio pašto adresu info@dba.lt;
- pateikiant jį kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, bei pasirašius elektroniniu parašu ar kitaip patvirtinus savo tapatybę teisės aktų nustatyta tvarka.

Visi Bendrovės gauti skundai yra registruojami.

Užregistravus skundą, Pareiškėjui kaip įmanoma greičiau patvirtinamas skundo gavimo faktas. Jeigu Pareiškėjas savo elektroninio pašto adreso nėra pateikęs Bendrovei, patvirtinimas, kad skundas gautas, Pareiškėjui nesiunčiamas (nebent nurodyta, kad tokį patvirtinimą pageidaujama gauti, ir yra nurodyti kiti kontaktiniai duomenys).

Prašome atkreipti dėmesį į tai, kad mes negalime priimti ir nagrinėti skundų, kurie yra:

- pateikti anonimiškai;
- pateikti ne lietuvių kalba, nebent Bendrovė ir Pareiškėjas susitarė kitaip;
- pateikti pakartotinai (kai atsakymas į panašų skundą jau buvo pateiktas) ir nėra pateikta naujų dokumentų / informacijos;
- neaiškūs (pvz. neįskaitomi, netvarkingi ir t. t.);
- neatitinka visų Skundo turiniui keliamų reikalavimų;
- kitos situacijos, kai teisės aktai numato galimybę nepriimti ir nenagrinėti skundo.

Terminas, per kurį Bendrovė turi išnagrinėti skundą

Bendrovė pateiks atsakymą kuo skubiau, bet ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išimtiniais atvejais terminas gali būti pratęstas (pvz., jei laukiame iš Jūsų paprašytos papildomos informacijos ar dokumentų; yra kitų aplinkybių, kurių mes negalime kontroliuoti ir pan.). Bendrovė visada informuoja Pareiškėją apie tai, kad vėluos pateikti atsakymą, bei nurodo tokių vėlavimų priežastis bei datą, kurią bus pateiktas galutinis atsakymas. Visais atvejais

galutinis atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 35 (trisdešimt penkias) darbo dienas nuo Skundo gavimo dienos.

Galimybė kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją

Bendrovė visada tikisi visus nesutarimus su Pareiškėju išspręsti derybų būdu. Tačiau jei Pareiškėjas nėra patenkintas Bendrovės atsakymu į skundą, Pareiškėjas gali pateikti skundą valstybės institucijoms:

Lietuvos bankui

Jei Pareiškėjas yra Vartotojas ir Bendrovė netenkina Vartotojo reikalavimų pagal skundą dėl vartojimo ginčo arba tenkina juos iš dalies, arba nepateikia atsakymo į Vartotojo skundą dėl vartojimo ginčo, vartotojas per vienerius metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką. Skundas Lietuvos bankui gali būti pateiktas:

- per elektroninę ginčų nagrinėjimo priemonę, naudojantis Elektroniniais valdžios vartais;
- užpildant Vartotojo kreipimosi formą ir ją siunčiant Lietuvos bankui Totorių g. 4, 01121 Vilnius, el. paštas prieziura@lb.lt;
- pateikiant laisvos formos kreipimąsi ir jį siunčiant Lietuvos bankui Totorių g. 4, 01121 Vilnius, el. paštas prieziura@lb.lt;

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 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią Vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

Daugiau informacijos apie ginčų nagrinėjimą Lietuvos banke galite rasti Lietuvos banko interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/spreskite-ginca-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>

Jei pareiškėjas mano, kad Bendrovė pažeidė pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Bendrovei taikomų teisės aktų nesilaikymu, Pareiškėjas gali pateikti skundą Lietuvos bankui kaip priežiūros institucijai. Skundas Lietuvos bankui gali būti pateiktas:

- pateikiant rašytinį skundą Lietuvos banko pašto dėžutėje adresu Totorių g. 4, 01121 Vilnius darbo dienomis nuo 7:00 iki 18:00 val.;
- siunčiant laišką adresu Totorių g. 4, 01121 Vilnius;
- siunčiant el. laišką info@lb.lt ir prieziura@lb.lt;
- pateikiant rašytinį skundą Lietuvos banke;
- užpildant elektroninę nuorodą Lietuvos banko interneto svetainėje <https://www.lb.lt/lt/spreskite-ginca-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės yra patvirtintos Lietuvos banko valdybos nutarimu.

Teismui

Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Bendrovės atsakymą teisme, nepriklausimai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo Bendrovėje nagrinėjimo tvarka.
