

UADBB „Cito draudimas“ PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

UADBB „Cito draudimas“ (toliau – Įmonė) vertina savo klientus ir rūpinasi teikiamų paslaugų kokybe. Įmonė deda visas pastangas, siekdama užtikrinti, kad klientai būtų patenkinti Įmonės teikiamomis paslaugomis ir tarpusavio bendradarbiavimu.

Jei manote, kad Įmonė pažeidė Jūsų teises ar teisėtus interesus, galite kreiptis į Įmonę, pateikdami skundą. Žemiau pateikiame pagrindines Įmonėje taikomos Skundų nagrinėjimo tvarkos (toliau – Tvarka) taisykles.

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

Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

- **Pareiškėjas** - dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma draudimo produktų platinimo veikla, įskaitant ir vartojimo ginčus, skundą pateikusių asmenį, t. y. esamą arba potencialų draudėją, apdraustąjį, naudos gavėją, nukentėjusį trečiąjį asmenį arba jo teisėtą atstovą;
- **Vartotojas** – reiškia fizinį asmenį, kuris kreipiasi į Įmonę ar naudojami jos paslaugomis, kurios yra skirtos asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti;
- **Skundas** reiškia pareiškėjo kreipimąsi raštu į Įmonę nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai, kylantys iš Įmonės 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 Įmonei, 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 Įmonės 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 Įmonės);
- kaip pageidaujama gauti atsakymą (paprastu ar elektroniniu paštu; patvaria laikmena);
- Pareiškėjo parašas.

Skundo pateikimas ir priėmimas

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

- pateikiant jį atvykus į Įmonės pagrindinę buveinę adresu Naugarduko g.99, Vilnius
- siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Įmonės pagrindinės buveinės adresu;
- pateikiant jį bendruoju Įmonės elektroninio pašto adresu info@citodraudimas.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 Įmonė gauti skundai yra registruojami.

Užregistravus skundą, Pareiškėjui kaip įmanoma greičiau patvirtinamas skundo gavimo faktas. Jeigu Pareiškėjas savo elektroninio pašto adresu nėra pateikęs Įmonei, 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 Įmonė 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 Įmonė turi išnagrinėti skundą

Įmonė 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.). Įmonė 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

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

Lietuvos bankui

Jei Pareiškėjas yra Vartotojas ir Įmonė 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 Įmonę 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;

7.3.1 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 Įmonę. 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 laiko, kad Įmonė pažeidė pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Įmonei 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 nutarimu.

Teismui

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