

2013 m. spalio mėn. 29 d. įsakymu Nr. 012
su 2015 m. gruodžio 31 d. įsakymo Nr. 151231
redakcija

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Ši Skundų nagrinėjimo tvarka nustato skundų nagrinėjimo Įmonėje politiką, skirtą užtikrinti:
 - 1.1.1. greitą ir teisingą gautų Skundų, kurie pateikiami Įmonei, valdymo procesą;
 - 1.1.2. Skundų, su jų nagrinėjimu susijusios medžiagos, Atsakymų ir informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti, saugojimą;
 - 1.1.3. nuolatinį Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą ir efektyvų skundų atsiradimo priežasčių šalinimą;
 - 1.1.4. šios Skundų valdymo politikos įgyvendinimo bei veiksmingumo periodinį vertinimą ir, prireikus, peržiūrėjimą;
 - 1.1.5. Užtikrinti 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 Įmonei pateikiamų Skundų nagrinėjimu, tinkamą vykdymą.
- 1.2. Ši Tvarka taikoma Skundams dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, įskaitant ir Vartojimo ginčus tarp Įmonės ir Klientų, kurie atitinkamų paslaugų ir (arba) sutarčių atžvilgiu yra laikomi Vartotojais. Tvarka nėra taikoma kitiems Klientų Įmonei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus.
- 1.3. Įgyvendinant šioje Tvarkoje nustatytą Įmonės Skundų nagrinėjimo politiką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujamosi Įmonės patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

II. SĄVOKOS

2.1. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

- 2.1.1. **Administratorius** reiškia asmenį ar padalinį, kuris yra atsakingas už Skundų administravimą Įmonėje, t.y. gautų Skundų priėmimą ir registravimą Žurnale, jų perdavimą Skundus nagrinėjančiam asmeniui, Žurnalo tvarkymą, Atsakymų Pareiškėjams savalaikį išsiuntimą, informacijos apie Įmonės Skundų nagrinėjimo politiką teikimą, Įmonės darbuotojų supažindinimą su šia Tvarka bei kitų šioje Tvarkoje Administratoriui priskirtų funkcijų vykdymą. Jei administravimui Įmonėje yra suformuojamas padalinys, Administratoriaus sąvoka šios Tvarkos tikslais apims visus ir kiekvieną atskirai tokio padalinio darbuotoją, vykdančią Skundų administravimą.
- 2.1.2. **Atsakymas** reiškia Įmonės Pareiškėjui teikiamą motyvuotą išaiškinimą raštu dėl išnagrinėto Skundo ar priimto sprendimo.
- 2.1.3. **Draudimo tarpininkavimo veikla (paslaugos)** reiškia ūkinę komercinę veiklą kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme¹, 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 vykdančią

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

sudarytas draudimo sutartis arba administruojant draudžiamuosius įvykius.

- 2.1.4. **Įmonė** reiškia UADBB „CITO draudimas“, juridinio asmens kodas: 125363252, adresas: Naugarduko g. 99, LT-03202 Vilnius. Jeigu kontekstas nereikalauja kitaip, sąvoka „Įmonė“ apima Įmonę, jos valdymo ir priežiūros organus (jei tokie yra), struktūrinius ir teritorinius padalinius, Įmonėje dirbančius ar renkamas pareigas einančius draudimo brokerius ir kitus darbuotojus.
- 2.1.5. **Klientas** reiškia fizinį arba juridinį asmenį, kuriam Įmonė teikia Draudimo tarpininkavimo paslaugas. Jei šioje Tvarkoje nėra tiesiogiai nurodyta kitaip, terminas „Klientas“ taip pat apima ir Vartotojus.
- 2.1.6. **Pareiškėjas** reiškia dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, įskaitant ir Vartojimo ginčus, Skundą pateikusį asmenį, t.y. esamą arba potencialų draudėją, apdraustąjį, naudos gavėją, nukentėjusį trečiąjį asmenį arba jo teisėtą atstovą.
- 2.1.7. **Skundas** reiškia Pareiškėjo kreipimąsi raštu į Įmonę nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtą atstovas yra Pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai, susiję su Įmonės 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.
- 2.1.8. **Skundas dėl Vartojimo ginčo** reiškia Vartotojo kreipimąsi raštu į Įmonę 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 Įmonę. 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.
- 2.1.9. **Skundus nagrinėjantis asmuo** reiškia asmenį ar padalinį, kuris yra atsakingas už Skundų nagrinėjimą Įmonėje, t.y. gautiems Skundams išnagrinėti reikalingos informacijos rinkimą, Skundų išnagrinėjimą, sprendimų priėmimą ir Atsakymų Pareiškėjams parengimą. Jei Skundų nagrinėjimui Įmonėje yra suformuojamas padalinys, Skundus nagrinėjančio asmens sąvoka šios Tvarkos tikslais apims visus ir kiekvieną atskirai tokio padalinio darbuotoją, nagrinėjančią Skundus.
- 2.1.10. **Skundų valdymo procesas** reiškia šioje Tvarkoje nustatytus Įmonės atsakingų asmenų ar padalinio (-ių) veiksmus, susijusius su Skundų gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt.
- 2.1.11. **Taisyklės** reiškia Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisykles, patvirtintas Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105², ir Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisykles, patvirtintas Lietuvos banko valdybos 2016 m. sausio 28 d. nutarimu Nr. 03-11³;
- 2.1.12. **Tvarka** reiškia šį dokumentą, kuris nustato Klientų Skundų nagrinėjimo politiką ir skundų valdymo procedūras, su vėlesniais jo papildymais ir pakeitimais.
- 2.1.13. **Vadovas** reiškia vienasmenį Įmonės valdymo organą.
- 2.1.14. **Vartojimo ginčas** reiškia iš Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, kilęs Kliento ir Įmonės nesutarimas dėl fakto ir (ar) teisės klausimų, su sąlyga, kad Klientas šių Įmonės paslaugų ar sutarties atžvilgiu yra laikomas Vartotoju.

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

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

- 2.1.15. **Vartotojas** reiškia fizinį asmenį, kuris atitinka bent vieną iš žemiau nurodytų kriterijų:
- 2.1.9.1. kreipiasi į Įmonę dėl paslaugų ir (arba) sudaro su Įmone paslaugų sutartį, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, savo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti;
- 2.1.9.2. yra apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo ar kitas asmuo, jeigu Įmonės teikiamos Draudimo tarpininkavimo paslaugos yra skirtos jų asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, o Įmonė teikdama šias paslaugas ir (arba) sudarydama atitinkamą paslaugų sutartį, žinojo ar privalėjo žinoti apie paslaugų paskirtį;
- 2.1.9.3. kurio teisės ir pareigos Įmonės atžvilgiu, susijusios su Įmonės teikiamomis paslaugomis ir (arba) Įmonės paslaugų sutartimi, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, nepaisant to, kad jis nėra šių paslaugų užsakovas arba paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių su Įmone toks asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu ar profesine veikla.
- 2.1.16. **Vidaus kontrolierius** reiškia Įmonės vidaus kontrolę vykdančią asmenį ar padalinį, kuris yra atsakingas už Skundų valdymo proceso kontrolę ir Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, analizę, informacijos ir pasiūlymų Įmonės vadovui teikimą bei kitų šioje Tvarkoje Vidaus kontrolieriui priskirtų funkcijų vykdymą. Jei vidaus kontrolės vykdymui Įmonėje yra suformuojamas padalinys, Vidaus kontrolieriaus sąvoka šios Tvarkos tikslais apims visus ir kiekvieną atskirai tokio padalinio darbuotoją, vykdančią vidaus kontrolę.
- 2.1.17. **Žurnalas** reiškia Įmonei pateiktą Skundų nagrinėjimo žurnalą, kuriame registruojami Įmonėje gauti Skundai bei nurodoma kita Tvarkoje nustatyta informacija.
- 2.2. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, šioje Tvarkoje žodžiai vartojami vienaskaita apima ir daugiskaitą vartojamus žodžius, ir atvirkščiai.
- 2.3. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, šioje Tvarkoje nuoroda į konkretų punktą, dalį ar priedą yra laikoma nuoroda į konkretų šios Tvarkos punktą, dalį ar priedą.

III. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

- 3.1. Pareiškėjas, manantis, jog santykiuose su Įmone jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra Pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti ir (arba) kilo Vartojimo ginčas, gali raštu pateikti Skundą Įmonei, kuriame turi būti nurodyta ši informacija:
- 3.1.1. jeigu Pareiškėjas yra fizinis asmuo – Pareiškėjo vardas ir pavardė;
- 3.1.2. jeigu Pareiškėjas yra juridinis asmuo – Pareiškėjo pavadinimas;
- 3.1.3. jeigu Pareiškėjas atstovauja kitą asmenį, dėl kurio pažeistų teisių ar teisėtų interesų teikiamas Skundas – šio asmens vardas, pavardė bei atstovavimo pagrindas;
- 3.1.4. Skundo pateikimo data;
- 3.1.5. tikslus Pareiškėjo adresą, kuriuo norima gauti Atsakymą;
- 3.1.7. Skundo esmė – skundžiami Įmonės veiksmai (neveikimas) ir (arba) Vartojimo ginčo aplinkybės, dėl kurių Pareiškėjas pateikia Skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;
- 3.1.8. aiškūs, tikslūs ir motyvuoti Pareiškėjo reikalavimai;
- 3.1.9. 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);
- 3.1.10. Pareiškėjo parašas.
- 3.2. Pageidautina, kad Skunde taip pat būtų nurodomi ir kiti Pareiškėjo kontaktiniai duomenys, tokie kaip telefono ir (ar) fakso numeriai, elektroninio pašto adresas.
- 3.3. Skundas Įmonei turi būti pateikiamas raštu bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų:
- 3.3.1. pateikiant jį atvykus į Įmonės pagrindinę buveinę ar bet kurį Įmonės teritorinį padalinį;

- 3.3.2. siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Įmonės pagrindinės buveinės ar bet kurio kito Įmonės teritorinio padalinio adresu;
- 3.3.3. pateikiant jį telekomunikacijų galiniais įrenginiais ar elektroninio ryšio priemonėmis, jei yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti Skundą teikiančio asmens parašą.
- 3.4. Jeigu Skundą Įmonei Pareiškėjas pateikia asmeniškai atvykęs į Įmonę ar jos teritorinį padalinį, Skundą priimantis Įmonės darbuotojas turi:
 - 3.4.1. priimti Skundą, atliekant Tvarkos 4.1. punkte nurodytus veiksmus;
 - 3.4.2. suteikti informaciją Pareiškėjui apie šią Tvarką ir Įmonės interneto svetainę, kurioje Tvarka yra skelbiama, o Pareiškėjui pageidaujant – pateikti jam Tvarkos kopiją ar nusiųsti elektroninę Tvarkos kopiją Pareiškėjo nurodytu elektroninio pašto adresu;
 - 3.4.3. išduoti Pareiškėjui užpildyti reikiamus dokumentus (pvz., Skundo formą, jei Įmonė tokią turi), Pareiškėjui pageidaujant padėti juos užpildyti;
 - 3.4.4. informuoti Pareiškėją, kad Skundo nagrinėjimo procedūra yra nemokama;
 - 3.4.5. perduoti Skundą Administratoriui Tvarkos 4.5. punkte nustatyta tvarka ir terminais.
- 3.5. Jeigu Skundą Įmonei Pareiškėjas perduoda tiesiogiai atvykęs į Įmonę ir Skundas akivaizdžiai neatitinka 3.1. 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.
- 3.6. Nagrinėjami tokie Skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba [arba ta kalba, kuria buvo teikiamos Draudimo tarpininkavimo paslaugos (jei buvo teikiamos kita kalba)] bei kurie atitinka visus Skundo turiniui keliamus reikalavimus, nurodytus šios Tvarkos 3.1. punkte.
- 3.7. Jei skundas buvo gražintas Pareiškėjui, nurodant Skundo trūkumus ir siūlant juos ištaisyti, tai Skundas laikomas pateiktu ir Tvarkos 5.9. punkte nustatytas 30 kalendorinių dienų terminas (Skundo dėl Vartojimo ginčo atveju – 14 kalendorinių dienų terminas) skaičiuojamas nuo tos dienos, kai Skundo trūkumai ištaisomi ir Įmonė gauna Skundą, pilnai atitinkantį Tvarkos 3.1. punkte nustatytus reikalavimus.
- 3.8. Anoniminiai skundai nepriimami ir nenagrinėjami.

IV. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR ŽURNALAS

- 4.1. Įmonei gavus bet kuriuo iš Tvarkos 3.3. 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.
- 4.2. Skundą priėmęs Įmonės 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.
- 4.3. Visi Įmonėje gauti Skundai registruojami Žurnale, jiems suteikiant registracijos numerį. Registraciją atlieka ir kitus Žurnalo duomenis pildo bei Žurnalą tvarko Administratorius. Esant reikalui, Įmonės vadovo, Skundus nagrinėjančio asmens ar Vidaus kontrolieriaus nurodymu Administratorius teikia informaciją apie Įmonėje gautus Skundus ir Žurnalo duomenis.
- 4.4. Žurnale įrašomi ir tvarkomi šie duomenys apie Skundą:
 - 4.4.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jei Pareiškėjas yra juridinis asmuo);
 - 4.4.2. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
 - 4.4.3. Skundo gavimo data ir būdas;
 - 4.4.4. Skundo registracijos numeris;
 - 4.4.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 4.4.6. skundžiamos Įmonės 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];

- 4.4.7. jei Skundas yra susijęs su draudimo sutartimi, nurodomi duomenys apie šią sutartį, kaip numatyta 4.7. punkte.
- 4.4.8. Atsakymo Pareiškėjui išsiuntimo data;
- 4.4.9. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 4.5. Registruojant Skundą, Žurnale įrašomi Skundą identifikuojantys duomenys, numatyti 4.4.1. – 4.4.4. punktuose. Kiti Žurnalo duomenys gali būti pildomi vėliau Skundo nagrinėjimo eigoje.
- 4.6. Žurnalo duomenys turi būti saugomi Tvarkos 5.16. punkte nustatyta tvarka ir terminais.
- 4.7. Kai Žurnale nurodomi duomenys apie su Skundu susijusią draudimo sutartį, jie turi apimti:
 - 4.7.1. draudimo sutarties rūšį pagal toliau pateikiamą klasifikaciją:
 - 4.7.1.1. gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais (kai investavimo rizika tenka draudėjui);
 - 4.7.1.2. gyvybės draudimas (kiek nenumatyta 4.7.1.1. punkte);
 - 4.7.1.3. draudimas mirties atvejui;
 - 4.7.1.4. draudimas išgyvenimo atvejui su dalyvavimu pelne;
 - 4.7.1.5. draudimas išgyvenimo atvejui be dalyvavimo pelne;
 - 4.7.1.6. anuitetai su dalyvavimu pelne;
 - 4.7.1.7. anuitetai be dalyvavimo pelne;
 - 4.7.1.8. kita gyvybės draudimo sutartis (kiek nenumatyta 4.7.1.1. - 4.7.1.7. punktuose);
 - 4.7.1.9. bendrosios civilinės atsakomybės draudimas;
 - 4.7.1.10. sveikatos draudimas;
 - 4.7.1.11. kredito draudimas;
 - 4.7.1.12. laidavimo draudimas;
 - 4.7.1.13. transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas;
 - 4.7.1.14. sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas;
 - 4.7.1.15. turto draudimas;
 - 4.7.1.16. kelionių draudimas;
 - 4.7.1.17. kita ne gyvybės draudimo sutartis (kiek nenumatyta 4.7.1.9. - 4.7.1.16. punktuose).
 - 4.7.2. Skundo pateikimo priežastį pagal žemiau nurodomas kategorijas:
 - 4.7.2.1. pardavimo procesas;
 - 4.7.2.2. žalos administravimas;
 - 4.7.2.3. draudimo sutarties sąlygos;
 - 4.7.2.4. draudimo įmokos, sutarčiai taikomi atskaitymai, komisinis atlyginimas;
 - 4.7.2.5. draudimo sutarties vykdymas;
 - 4.7.2.6. kita priežastis (nurodyti).

V. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS

- 5.1. Įmonė privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas. Įmonė, nagrinėdama Skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Taisyklėse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 5.2. Užregistravus Skundą šios Tvarkos IV dalyje nustatyta tvarka jis yra perduodamas Skundus nagrinėjančiam asmeniui, kuris pats išnagrinėja Skundą ir surašo Atsakymą arba paveda kitiems kompetentingiems Įmonės darbuotojams per kuo trumpesnę laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 kalendorinių dienų (dėl Skundo dėl Vartojimo ginčo – ne ilgiau kaip per 7 kalendorines dienas), ištirti Skunde nurodytas aplinkybes bei reikalavimus ir pateikti raštu suformuluotą Atsakymo projektą Skundus nagrinėjančiam asmeniui.

- 5.3. Skundus nagrinėjantis asmuo negali tirti Skundų, kurie yra pateikti dėl Skundus nagrinėjančio asmens veiksmų (neveikimo) ar jo artimų giminaičių (jei tokie dirba Įmonėje) atliktų veiksmų (neveikimo). Tokiu atveju Skundus nagrinėjantis asmuo privalo nusišalinti nuo konkretaus Skundo nagrinėjimo, raštu informuodamas Vidaus kontrolierių arba Įmonės 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.
- 5.4. Jei Tvarkos 5.3. 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.
- 5.5. 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 Įmonė gali teisėtai savo iniciatyva surinkti.
- 5.6. Esant poreikiui, Skundus nagrinėjantis asmuo turi teisę prašyti Pareiškėją per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 5 darbo dienos, pateikti papildomą informaciją ir/ar dokumentus, galinčius turėti įtakos teisingam Skundo išnagrinėjimui.
- 5.7. Atsakymas turi būti rengiamas atsižvelgiant į Skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Įmonės vidaus dokumentų nuostatomis.
- 5.8. Skundus nagrinėjančiam asmeniui šios Tvarkos 5.2. punkte nustatyta tvarka pateiktų Atsakymo projektų pagrindu pastarasis per kuo trumpesnį laiką, bet ne ilgiau kaip per 10 kalendorinių dienų (dėl Skundo dėl Vartojimo ginčo – ne ilgiau kaip per [7] kalendorines dienas), parengia ir Skunde nurodytu adresu išsiunčia Atsakymą. Įmonei pateikto Skundo atžvilgiu gali priimti vieną iš šių sprendimų:
 - 5.8.1. Skundą atmesti;
 - 5.8.2. Skunde pareikštus reikalavimus tenkinti iš dalies;
 - 5.8.3. Skunde pareikštus reikalavimus tenkinti visiškai.
- 5.9. Skundas (išskyrus Skundą dėl Vartojimo ginčo) išnagrinėjamas ir Atsakymas Pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 30 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 kalendorinių dienų nuo Skundo dėl Vartojimo ginčo gavimo dienos.
- 5.10. Skundus nagrinėjantis asmuo turi stengtis kilusį tarp Įmonės ir Pareiškėjo nesutarimą išspręsti taikiai ir Pareiškėjui sutinkant gali organizuoti derybas ar mediaciją.
- 5.11. 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.
- 5.12. Jeigu Skundas neatitinka šios Tvarkos 3.1. ar 3.5. 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 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.
- 5.13. Jeigu Skunde yra klausimų, nepriskirtų Įmonės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami. Pageidautina, kad Atsakyme būtų nurodoma, kokių institucijų kompetencijai priklauso tokių klausimų sprendimas.
- 5.14. Jeigu Skundas yra grindžiamas veiksmais (neveikimu), už kuriuos Įmonė 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.

- 5.15. 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.
- 5.16. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui išsiunčiamas Atsakymas raštu.
- 5.17. Jeigu Skundas netenkinamas arba tenkinamas tik iš dalies, Įmonė Atsakyme turi nurodyti atsisakymo tenkinti Skundą motyvus, nurodyti kitas Kliento interesų gynimo priemones, kaip numatyta Tvarkos 7.6. punkte.
- 5.16. Išnagrinėti Skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi atskiroje byloje Skundų segtuve įstatymų nustatyta tvarka, bet ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio Atsakymo Klientui pateikimo dienos.

VI. SKUNDŲ VALDYMO PROCESO KONTROLĖ

- 6.1. Skundų valdymo proceso kontrolę Įmonėje įgyvendina Vidaus kontrolierius. Vidaus kontrolierius privalo stebėti ir užtikrinti, kad Įmonės Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas ir, esant poreikiui, teikti Įmonės vadovui pasiūlymus dėl jo gerinimo.
- 6.2. Įmonės vadovas yra atsakingas už Įmonės Skundų nagrinėjimo politikos periodišką tikrinimą, jos veiksmingumą ir trūkumų šalinimą.
- 6.3. Skundų valdymo proceso kontrolės tikslais Vidaus kontrolierius atlieka nuolatinį Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą:
 - 6.3.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra Įmonės paslauga arba produktu, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat teikia Įmonės vadovui pasiūlymus dėl Skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų nustatymo;
 - 6.3.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų Įmonės teikiamų paslaugų arba produktų, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, atsiradimą;
 - 6.3.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir teikia Įmonės vadovui pasiūlymus dėl jų šalinimo būdų;
 - 6.3.4. jei reikia, atlieka veiksmus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys;
 - 6.3.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Įmonės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 6.4. Įvertinęs Vidaus kontrolieriaus pateikiamą informaciją ir pasiūlymus, sprendimus dėl Skundų valdymo proceso gerinimo ir trūkumų šalinimo, Skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų ir būtų bei su tuo susijusios Įmonės rizikos valdymo priima Įmonės vadovas.
- 6.5. Informacija apie Įmonės vadovo sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo turi būti ne trumpiau kaip 3 metus saugoma teisės aktų nustatyta tvarka.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 7.1. **Ši Tvarka įsigalioja bei privalo būti Įmonėje vykdoma nuo 2016 m. sausio 1 d.** ir gali būti panaikinama, keičiama ir/ar papildoma tik Įmonės valdymo organo, pagal jam priskirtą kompetenciją, sprendimu. Tvarkos pakeitimai ir/arba papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos. Vadovas privalo užtikrinti, kad Įmonės darbuotojai būtų laiku informuoti apie Tvarkos pakeitimus ir/arba papildymus.
- 7.2. Už šios Tvarkos tinkamą įgyvendinimą ir kontrolę atsako Vadovas. Vadovas skiria Administratorių, Skundus nagrinėjančią 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.

- 7.3. Skundų nagrinėjimo funkcijos Įmonėje 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.
- 7.4. Administratorius turi užtikrinti, jog visi Įmonės darbuotojai būtų pasirašytinai supažindinti su šia Tvarka bei jos pagrindu parengtais dokumentais.
- 7.5. Ši Tvarka turi būti pateikiama Klientams jų prašymu. Ji taip pat skelbiama Įmonės interneto svetainėje adresu www.citodraudimas.lt.
- 7.6. Dėl reikalavimų, buvusių Skundo pagrindu, ar Įmonės pateikto Atsakymo Pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Jei Įmonė netenkina Vartotojo reikalavimų pagal Skundą dėl Vartojimo ginčo arba tenkina juos iš dalies, Vartotojas per vienerius metus nuo kreipimosi į Įmonę dienos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio Vartojimo ginčo sprendimo Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo⁴ bei Taisyklių nustatyta tvarka.

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