

## 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 Respublikos draudimo įstatymo<sup>1</sup> (toliau – Draudimo įstatymas), Lietuvos banko valdybos nutarimu 03-105<sup>2</sup> patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 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. 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.

### II. SĄVOKOS

2.1. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

- 2.1.1. **Administratorius** reiškia Įmonės Vidinių procesų vadovą, 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 Tvarkoje numatytą 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.
- 2.1.1. **Atsakymas** reiškia Įmonės Pareiškėjui teikiamą motyvuotą išaiškinimą raštu dėl išnagrinėto Skundo ar priimto sprendimo.
- 2.1.2. **Draudimo tarpininkavimo veikla (paslaugos)** reiškia ūkinę komercinę veiklą kaip ji apibrėžta Draudimo įstatyme, 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 ūkinę komercinę veiklą, kai siekiama sudaryti draudimo sutartį, pagalba administruojant ar vykdančią sudarytas draudimo sutartis arba administruojant draudžiamuosius įvykius.

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

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

- 2.1.2. **Įmonė** reiškia UADBB „Rizikos cesija“, juridinio asmens kodas: 126231645, adresas: Panerių g. 42, 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
- 2.1.3. **Klientas** reiškia fizinį arba juridinį asmenį, kuriam Įmonė teikia Draudimo tarpininkavimo paslaugas.
- 2.1.3. **Pareiškėjas** reiškia dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, Skundą pateikusį asmenį, t. y. esamą arba potencialų draudėją, apdraustąjį, naudos gavėją, nukentėjusį trečiąjį asmenį arba jo teisėtą atstovą.
- 2.1.4. **Skundas** reiškia Pareiškėjo kreipimąsi raštu į Įmonę nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra Pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai, susiję su Įmonės vykdoma Draudimo tarpininkavimo veikla, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.
- 2.1.4. **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.
- 2.1.4. **Skundų valdymo procesas** reiškia šioje Tvarkoje nustatytus Įmonės atsakingų asmenų ar padalinio (-ių) veiksmus, susijusius su Skundų gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt.
- 2.1.6. **Tvarka** reiškia šį dokumentą, kuris nustato Klientų Skundų nagrinėjimo politiką ir Skundų valdymo procedūras, su vėlesniais jo papildymais ir pakeitimais.
- 2.1.7. **Vadovas** reiškia vieną asmenį Įmonės valdymo organą.
- 2.1.8. **Vidaus kontrolierius** reiškia Įmonės Rizikų valdymo direktorių, 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.
- 2.1.9. **Žurnalas** reiškia elektroninį Įmonei pateiktų 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, 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 adresas, kuriuo norima gauti Atsakymą;
- 3.1.7. Skundo esmė – skundžiami Įmonės veiksmai (neveikimas), 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), 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 Skundą elektroniniu būdu (pvz., el. paštu ar per kitą elektroninę sistemą), jei užtikrinamas teksto saugumas ir galima patvirtinti skundą pateikusio asmens tapatybę, pavyzdžiui, naudojant elektroninį parašą..
- 3.4. Jeigu Skundą Įmonei Pareiškėjas pateikia asmeniškai atvykęs į Įmonę ar jos teritorinį padalinį, Skundą priimančias 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 fiziškai ar nusiunčiant 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 priimančias asmuo turi atkreipti Pareiškėjo dėmesį į tokius neatitikimus ir pasiūlyti juos pašalinti. Jei dėl tokių neatitikimų Skundas negali būti priimtas, Skundą priimančias asmuo turi teisę atsisakyti jį priimti.
- 3.6. Nagrinėjami tokie Skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) ir/ar anglų kalba ir 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 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 Skundą 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. Skundai gauti el. būdu, kaip nurodyta Tvarkos 3.3.3 punkte, kartu su el. laiško kopija, kur matosi gavimo data bei siuntėjas, išsaugomi Įmonės elektroninėje duomenų saugojimo sistemoje.

- 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 šiems asmenims 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 [vykius];
  - 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 priešastį 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 priešastis (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 Draudimo įstatyme, 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 trumpesnį laiką, bet ne ilgiau kaip per 10 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos, ištirti Skunde nurodytas aplinkybes bei reikalavimus ir pateikti raštu suformuluotą Atsakymo projektą Skundą nagrinėjančiam asmeniui. Išimtiniais atvejais, kai Skundo nagrinėjimo terminas pratęsiamas, Atsakymo projektas Skundą nagrinėjančiam asmeniui pateikiamas ne vėliau nei likus 5 darbo dienoms iki numatomo Skundo išnagrinėjimo termino pabaigos.
- 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 imamas 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 aktu ir Įmonės vidaus dokumentų nuostatomis.
- 5.8. Skundus nagrinėjančiam asmeniui šios Tvarkos 5.2 punkte nustatyta tvarka pateiktų Atsakymo projektų pagrindu, pastarasis parengia ir Skunde nurodytu adresu išsiunčia Pareiškėjui Atsakymą. Visais atvejais Atsakymas pateikiamas per kuo trumpesnį laiką, bet neviršijant Tvarkos 5.9 punkte nurodytų terminų, skaičiuojamų su Skundo gavimo Įmonėje dienos.. 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 išnagrinėjamas ir Atsakymas Pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Įmonė negali kontroliuoti ir Skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą 15 darbo dienų laikotarpį, Skundus nagrinėjantis asmuo išsiunčia Pareiškėjui negalutinį Atsakymą, kuriame aiškiai nurodo Atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį Atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio Atsakymo pateikimo Pareiškėjui terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo 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 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 Pareiškėjui, 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. Jeigu dėl Skundo trūkumų jo tolimesnis nagrinėjimas yra negalimas, pradėtas Skundo nagrinėjimas nutraukiamas apie tai pažymint Žurnale.
- 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 susijęs su veiksmais (neveikimu), už kuriuos Įmonė nėra atsakinga (pvz., su kito finansų rinkos dalyvio atliktais veiksmais ar neveikimu), toks Skundas ar minėtais veiksmais (neveikimu) grindžiami Skundo reikalavimai nėra nagrinėjami. Tokiu atveju Skundą nagrinėjantis asmuo Atsakyme turi nurodyti atsisakymo nagrinėti Skundą priežastis ir, esant galimybei, pateikti informaciją apie asmenį (kitą finansų rinkos dalyvį), kuris galėtų būti atsakinga už tokio Skundo ar atitinkamų reikalavimų nagrinėjimą.
- 5.15. Pareiškėjui visais atvejais turi būti atsakyta raštu.
- 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 Pareiškėjo (Kliento) interesų gynimo priemones, kaip numatyta Tvarkos 7.6. punkte.
- 5.16. Išnagrinėti Skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi Įmonės elektroninėje duomenų saugojimo sistemoje įstatymų nustatyta tvarka, bet ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio Atsakymo Pareiškėjui 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 Tvarkos 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 būdų 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 Įmonės elektroninėje duomenų saugojimo sistemoje.

## VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 7.1. Ši Tvarka gali būti panaikinama, keičiama ir/ar papildoma tik Įmonės vadovo, 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 nagrinėjančių 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.
- 7.6 7.5. Ši Tvarka turi būti pateikiama Klientams jų prašymu. Ji taip pat skelbiama Įmonės interneto svetainėje adresu [www.rizika.lt](http://www.rizika.lt). Jeigu Pareiškėjas yra vartotojas (t.y. fizinis asmuo, kurio asmeniniams (nesusijusiems su jo verslu ar profesine veikla), šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti yra skirtos skundžiamos Įmonės paslaugos ar sutartis) ir jo netenkina Įmonės Atsakymas arba jeigu jam nebuvo atsakyta per šioje Tvarkoje nurodytą terminą, jis/ji turi teisę per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Įmonę dienos kreiptis su prašymu į vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančią instituciją – Lietuvos banką šiais būdais: (i) naudojantis Elektroninių valdžios vartų portalu ([www.epaslaugos.lt](http://www.epaslaugos.lt)); (ii) užpildant vartotojo prašymo formą ir išsiunčiant ją Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentui adresu Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius, el. paštas [prieziura@lb.lt](mailto:prieziura@lb.lt) (iii) pateikiant laisvos formos prašymą ir išsiunčiant jį Lietuvos bankui, adresu Žalgirio g. 90, 09303, Vilnius, el. paštas [prieziura@lb.lt](mailto:prieziura@lb.lt) (daugiau informacijos: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-about-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>). Jeigu Pareiškėjas, pasinaudojęs šiomis neteisminėmis ginčo sprendimo galimybėmis, vis dar mano, kad jo teisės liko neapgintos, jis/ji turi teisę toliau ginti savo galimai pažeistas teises kreipdamasis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 7.7 Tuo atveju, jeigu Klientas yra bendrai nepatenkintas Įmonės teikiamomis paslaugomis, nors tarp Kliento ir Įmonės ir nėra kilęs ginčas, ir/arba mano, kad Įmonė savo veiksmais pažeidė finansų rinką reglamentuojančius teisės aktus, Klientas visų pirmą turėtų kreiptis į Įmonę, nuroydamas kreipimosi aplinkybes ir savo reikalavimą. Per šioje Tvarkoje nustatytą terminą nesulaukęs Įmonės Atsakymo arba gavęs netenkinantį Atsakymą, Klientas gali kreiptis į Lietuvos banką, pateikdamas skundą, bendruoju Lietuvos banko korespondencijos adresu Žalgirio g. 90, 09303, Vilnius, el. paštas [prieziura@lb.lt](mailto:prieziura@lb.lt). Daugiau informacijos apie skundų ir prašymų priėmimo Lietuvos banke tvarką galima rasti čia: <https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-464>.