

Pagal patvirtintą 2018 m. rugsėjo 26 d.  
AB „Lietuvos draudimas“ Klientų skundų ir  
atsiliepimų valdymo politiką

## AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Ši AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – Bendrovė) klientų skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų, nukentėjusių trečiųjų asmenų ar kitų suinteresuotų asmenų (toliau taip pat vadinami - klientais) skundų, kylančių iš draudimo teisinių santykių (ar su jais susijusių teisinių santykių) nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo tvarką.
- 1.2. Šioje Tvaroje naudojamos sąvokos:
  - Pareiškėjas** – draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas ar trečiasis asmuo, pateikęs Bendrovei rašytinį skundą. Juo gali būti fizinis arba juridinis asmuo.
  - Vartotojas** – fizinis asmuo:
    - 1) sudarantis su Bendrove draudimo sutartį, išskyrus profesionaliuosius klientus, asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti;
    - 2) apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo ar kitas asmuo, jeigu Bendrovės draudimo paslaugos yra skirtos jų asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, o Bendrove, sudarydama sutartį, žinojo ar privalėjo žinoti apie draudimo paslaugų paskirtį;
    - 3) kurio teisės ir pareigos Bendrovės atžvilgiu susijusios su draudimo sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra draudimo sutarties šalis, jeigu esant santykių su Bendrove toks asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu ar profesine veikla.
  - Skundas** – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę raštu, nurodant, kad draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.
  - Atsakymas** – Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo.
- 1.3. Ši Tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės internetiniame tinklapyje ir pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai.

### 2. KLIENTO KREIPIMASIS SU SKUNDU

- 2.1. Asmuo, manantis, kad Bendrovė draudimo teisiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi raštu kreiptis į Bendrovę, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus, pridėdamas reikalavimo pagrįstumą įrodančius dokumentus ar prašymą su jame išdėstytais motyvais. Vartotojas privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 2.2. Skundą klientas gali pateikti vienu iš nurodytų būdų:
  - 2.2.1.elektroniniu paštu info@ld.lt;
  - 2.2.2.paštu adresu J. Basanavičiaus g. 12, LT-03600 Vilnius;
  - 2.2.3.apsilankant bet kuriame Bendrovės klientų aptarnavimo skyriuje.
- 2.3. Skundas privalo būti surašytas valstybine kalba, jame nurodant:
  - pareiškėjo vardą ir pavardę (jei tai įmonė - įmonės pavadinimą ir kodą), atstovavimo atveju atstovo vardą ir pavardę bei atstovavimo pagrindą,
  - adresą, kuriuo pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą (adresą, el. pašto adresą ar fakso nr.),
  - kontaktinį telefono numerį ir elektroninio pašto adresą (jeigu nebuvo nurodytas prieš tai),
  - kam adresuojamas skundas, t.y. Bendrovės kontaktus: akcinė bendrovė „Lietuvos draudimas“, kodas 110051834, buveinės adresas: J.Basanavičiaus g. 12, Vilnius),

- skundo teikimo datą ir vietą, skundo esmę, t.y. informaciją apie tai, kokios konkrečios pareiškėjo teisės ir / ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis draudimo paslaugomis, ir kokiu būdu buvo pažeisti,
  - motyvuoti, tikslūs ir aiškūs pareiškėjo reikalavimai Bendrovei.
  - pridedamų dokumentų sąrašas (prie skundo turi būti pridedamos su skundu susijusių dokumentų kopijos).
- 2.4. Rašytiniai skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo arba atsiųsti paštu) užregistruojami jų gavimo dieną Bendrovės nustatyta tvarka. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti teikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija.

### 3. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

- 3.1. Skundai nagrinėjami ir sprendimai priimami vadovaujantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaudamasis šiam ginčui taikomais teisės aktais, sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais.
- 3.2. Skundus nagrinėja ir atsakymus pareiškėjui rengia Bendrovėje paskirtas atsakingas asmuo.
- 3.3. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti pareiškėjo pateikti šiuos paaiškinimus ir (ar) įrodymus, nuroydamas terminą paaiškinimų ir (ar) įrodymų pateikimui.
- 3.4. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo ar prašymo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei pareiškėjas atsisako savo reikalavimo, Bendrovė nutraukia pradėtą skundo nagrinėjimą.

### 4. ATSAKYO PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS

- 4.1. Ne vėliau kaip **per 10 (dešimt) darbo dienų** nuo pareiškėjo kreipimosi gavimo dienos, jeigu teisės aktų nenustatyta kitaip, Bendrovė pateikia pareiškėjui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais, kurių nuorašai pridedami prie atsakymo.
- 4.2. Atsakymo originalas kartu su pridedamų dokumentų nuorašais išsiunčiamas pareiškėjo nurodytu adresu registruotu paštu arba, pareiškėjui pageidaujant, gali būti įteikiamas asmeniškai pasirašytinai pareiškėjui atvykus į Bendrovę.

### 5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Vartotojas, gavęs jo netenkinantį Bendrovės atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką (Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius; www.lb.lt) raštu arba elektroniniu būdu per vienerius metus po kreipimosi į Bendrovę.
- 5.2. Dėl ginčo sprendimo visi asmenys turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.
- 5.3. Pareiškėjų išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 3 (tris) metus.