



SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYO PAREIŠKĖJAMS TEIKIMO TVARKA

BENDROSIS NUOSTATOS

Sąvokos:

- pareiškėjas – draudėjas, naudos gavėjas ar tretysis asmuo, pateikęs Įmonei rašytinį skundą. Juo gali būti fizinis arba juridinis asmuo, šių asmenų atstovai;
- skundas – pareiškėjo kreipimasis į Įmonę raštu, nurodant, kad draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;
- atsakymas – Įmonės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo;
- atstovas – asmuo, turintis teisę veikti kito asmens vardu.

1. Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) nustato COMPAGNIE FRANCAISE D' ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR Lietuvos filialo (toliau – Įmonė) draudėjų, naudos gavėjų bei trečiųjų asmenų skundų, kylančių iš draudimo teisinių santykių ar su jais susijusių santykių nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo tvarką.
2. Tvarka parengta atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos teisės aktų ir priežiūros institucijos nustatytus reikalavimus.
3. Už tvarkos įgyvendinimą atsako Įmonės direktorius.
4. Tvarka viešai skelbiama Įmonės interneto tinklalapyje (www.coface.lt), o taip pat pateikiama kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai.

KREIPIMASIS SU SKUNDU

5. Pareiškėjas, manantis, jog Įmonė draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi raštu kreiptis į Įmonę, nurodydamas:
 - 5.1 koku būdu ir kokios teisės ir/ar teisėti interesai yra pažeisti;
 - 5.2 skundo esmę, bei jį pagrindžiančias aplinkybes;
 - 5.3 motyvuotus, tikslus ir aiškius reikalavimus Įmonei, pridėdamas reikalavimo pagrįstumą įrodančius dokumentus ar prašymą.
6. Be 5 punkte nurodytų reikalavimų skundui, taip pat turi būti nurodyta ši informacija: pareiškėjo pavadinimas (vardas, pavardė); tikslus adresas, kuriuo pageidaujama gauti atsakymą, pareiškėjo juridinio asmens buveinės adresas, taip pat telefono, fakso numeris, elektroninio pašto adresas; skundo gavėjas, (t.y. Įmonė, kuriai adresuojamas skundas); skundo teikimo data. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti prašymai ar skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
7. Įmonėje registruojami ir nagrinėjami tik tokie rašytiniai skundai, kurie parašyti lietuvių arba anglų kalba, tvarkingi ir įskaitomi, pasirašyti pareiškėjo.
8. Pareiškėjas turi teisę skundą pateikti per jo interesus atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai įforminti teisės aktų nustatyta tvarka.
9. Rašytiniai skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu, elektroniniu paštu ar faksu) užregistruojami jų gavimo dieną Įmonės gautos korespondencijos registracijos žurnale (toliau vadinama – Registracijos žurnalas) Įmonės nustatyta tvarka.



SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

10. Skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo principais.
11. Skundai yra nagrinėjami nemokamai.
12. Skundus nagrinėja ir atsakymus pareiškėjui rengia Įmonės direktoriaus paskirtas (-i) atsakingas (-i) asmuo (-ys).
13. Skundai privalo būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų nuo jų gavimo Įmonėje dienos. Išskirtiniais atvejais, jei skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, skundą nagrinėjantis (-ys) asmuo (-ys) privalo apie tai pranešti pareiškėjui, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes bei terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.
14. Skundą nagrinėjantis (-ys) asmuo (-ys), matydamas (-i), kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti pareiškėjo pateikti šią informaciją ir (ar) dokumentus, nurodant terminą informacijos ar (ir) įrodymų pateikimui.
15. Jei pareiškėjas atsisako savo skunde išdėstyto reikalavimo, Įmonė nutraukia pradėtą nagrinėjimą.
16. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais dėl skundo nagrinėjimo gali būti organizuojami šalių susitikimai. Susitikimą gali inicijuoti ir organizuoti tiek pareiškėjas, tiek Įmonė, paskirdama atstovaujantį deryboms darbuotoją (-us).
17. Skundą nagrinėjantis (-ys) asmuo (-ys) savo sprendimą priima atsižvelgiant į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise, bei sąžiningumo, protingumo principais.
18. Pateiktą skundą nagrinėjantis (-ys) asmuo (-ys) priima vieną iš šių sprendimų – patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus, atmesti skundą.
19. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo įforminamas raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atsižvelgiant į jų turinį.

ATSAKYO PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS

20. Pareiškėjui raštu pateikiamas išsamus motyvuotas atsakymas.
21. Pareiškėjui motyvuotus atsakymus pasirašo atitinkamo Įmonės struktūrinio padalinio vadovas, atsižvelgdamas į atsakyme aptariamų klausimų priskyrimą to padalinio kompetencijai, t.y.:
 - 21.1. Draudžiamųjų/nedraudžiamųjų įvykių, draudimo išmokų klausimais skundus nagrinėja ir atsakymus rengia Žalų reguliavimo departamentas, esant būtinybei pasinaudodamas Įmonę atstovaujančio (-ių) teisininko (-ų) paslaugomis;
 - 21.2. Draudimo sutarčių sudarymo, galiojimo, klientų aptarnavimo klausimais skundus nagrinėja ir atsakymus rengia Rinkodaros ir pardavimų departamentas, esant būtinybei pasinaudodamas Įmonę atstovaujančio (-ių) teisininko (-ų) paslaugomis;
 - 21.3. Įsiskolinimo, įmokų, mokėjimų/įsiskolinimų pranešimų, sutarčių nutraukimo klausimais skundus nagrinėja ir atsakymus rengia Finansų valdymo departamentas, esant būtinybei pasinaudodamas Įmonę atstovaujančio (-ių) teisininko (-ų) paslaugomis;
 - 21.4. Skundus susijusius su teisės klausimais nagrinėja ir atsakymus rengia Įmonę atstovaujantis (-ys) teisininkas (-ai).
22. Pasirašytas atsakymas registruojamas Įmonės siunčiamos korespondencijos registracijos žurnale Įmonės nustatyta tvarka. Atsakymo originalas kartu su pridėtamų dokumentų nuorašais pareiškėjui teikiamas asmeniškai, arba išsiunčiamas registruotu paštu.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Pareiškėjas, gavęs neigiamą (pareiškėjo netenkinantį) atsakymą, gali per 3 (tris) mėnesius nuo Įmonės atsakymo gavimo dienos kreiptis į Lietuvos banko priežiūros tarnybą (adresas: Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius).
24. Pareiškėjų išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Įmonėje 10 (dešimt) metų.