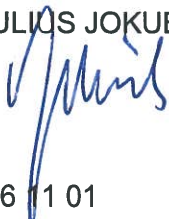


## ERGO INSURANCE SE LIETUVOS FILIALO KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

SIMBOLIS	2016.-35 (REGISTRO NUMERIS)
VERSIJA	V03
AUTORIUS (-IAI)	DOMINIC OTTO, VERSLO PROCESŲ IR INOVACIJŲ DEPARTAMENTAS
PATVIRTINĖS ASMUO	FILIALO DIREKTORIUS SAULIUS JOKUBAITIS 
DATA	2016 11 01

**TURINYS**

1. PASKIRTIS / TAIKYMO SRITIS	3
2. AUDITORIJA	3
3. DOKUMENTO AUTORIAI	3
4. KLIENTO KREIPIMASIS	4
5. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS	5
6. ATSAKymo į skundą parengimas	5
NUORODOS	5
PRIDAI	5

## 1. PASKIRTIS / TAIKYMO SRITIS

1.1. ERGO Insurance SE Lietuvos filialo (toliau – **ERGO** arba **Bendrovė**) Klientų skundų nagrinėjimo politika nustato draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų, nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų ar kitų suinteresuotų asmenų, taip pat jų teisėtų atstovų (toliau – **Klientai**) skundų, kylančių iš draudimo teisinių santykių (ar su jais susijusių teisinių santykių) nagrinėjimo ir atsakymo Klientams pateikimo tvarką (toliau – **Politika**).

1.2 Sąvokos:

1.2.1 **Skundas** – Kliento rašytinis kreipimasis į ERGO, nurodant, kad draudimo teisiniuose santykiuose (ar su jais susijusiuose teisiniuose santykiuose) yra pažeistos Kliento teisės ir/ar teisėti interesai, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus. Prašymai vykdyti draudimo sutarties sąlygas, pateikti su draudimo sutartiniais santykiais (ar su jais susijusiais teisiniais santykiais) susijusią informaciją ar paaiškinti tam tikras draudimo sutarties sąlygas laikomi paklausimais ir yra nagrinėjami atskirai.

1.2.2 **Klientas** – esamas arba potencialus draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęsysis trečiasis asmuo, kitas suinteresuotas asmuo arba teisėtas jų atstovas, pateikęs skundą ERGO.

1.2.3 **Vartotojas** – fizinis asmuo:

- sudarantis arba sudaręs su ERGO finansinių paslaugų sutartį asmeniniams, šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti;
- apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo arba kitas asmuo, jeigu ERGO draudimo paslaugos skirtos jų asmeniniams, šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti, o ERGO, sudarydama sutartį, žinojo arba privalėjo žinoti apie draudimo paslaugų paskirtį;
- kurio teisės ir pareigos ERGO atžvilgiu susijusios su draudimo sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra draudimo sutarties šalis, jeigu esant santykių su ERGO šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla.

1.2.4 **Skundo savininkas** – ERGO struktūrinio padalinio vadovas, kuris yra atsakingas už skundo nagrinėjimo procesą konkrečiame padalinyje.

1.2.5. **Atsakymas** - Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo.

1.3. Ši Tvarka viešai skelbiama ERGO internetiniame tinklapyje ir raštu pateikiama suinteresuotų asmenų reikalavimu.

## 2. AUDITORIJA

Politika turi vadovautis visi ERGO darbuotojai, dalyvaujantys skundų nagrinėjimo procese. Nagrinėdami skundus, ERGO darbuotojai vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.

## 3. DOKUMENTO AUTORAI

Verslo procesų kokybės vadybininkas ir Verslo procesų ir inovacijų departamentas yra atsakingi už Politikos pakeitimus ir atnaujinimą. Dokumento autorius ne rečiau kaip kartą per kalendorinius metus turi peržiūrėti Politiką, įskaitant nuorodas į susijusius dokumentus ir, jei reikia, papildyti bei atnaujinti.

#### 4. KLIENTO KREIPIMASIS

4.1. Asmuo, manantis, kad ERGO draudimo teisiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi raštu kreiptis į ERGO, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus, pridėdamas reikalavimo pagrįstumą įrodančius dokumentus ar prašymą su jame išdėstytais motyvais. Vartotojas privalo kreiptis į ERGO ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

4.2. Klientas skundą gali pateikti jam patogiausiu būdu:

- [www.ergo.lt](http://www.ergo.lt) tinklapyje;
- paštu;
- elektroniniu paštu [kokybe@ergo.lt](mailto:kokybe@ergo.lt);
- faksu Nr. (8 5) 2683005;
- bet kuriame ERGO klientų aptarnavimo skyriuje, užpildžius skundo formą (Priedas Nr.1) arba kitaip nurodžius visą reikiamą informaciją.

4.3. Klientai skundus privalo pateikti valstybine kalba raštu. Skunde turi būti nurodyta tokia informacija:

4.3.1 Kliento vardas ir pavardė (jei tai juridinis asmuo – jo pavadinimas), atstovavimo atveju – atstovo vardas ir pavardė bei atstovavimo pagrindas;

4.3.2. adresas, kuriuo Klientas pageidauja gauti atsakymą (adresas, elektroninio pašto adresas ar fakso numeris);

4.3.3. kontaktinis telefono numeris ir elektroninio pašto adresas (jeigu nebuvo nurodytas prieš tai);

4.3.4. kam adresuojamas skundas, t. y. ERGO Insurance SE Lietuvos filialas, įmonės kodas 302912288, buveinės adresas: Geležinio Vilko g. 6A, Vilnius;

4.3.5. skundo pateikimo data;

4.3.6. skundo pateikimo esmė, t. y. informacija apie tai, kokios konkrečios Kliento teisės ir/ar teisėti interesai, susiję su ERGO teikiamomis draudimo paslaugomis, ir koku būdu buvo pažeisti, kartu nurodant draudimo sutarties (draudimo liudijimo) numerį, arba žalos bylos numerį, arba kitus reikšmingus duomenis;

4.3.7. motyvuoti ir aiškūs Kliento reikalavimai ERGO;

4.3.8. pridamų dokumentų sąrašas ir šių dokumentų kopijos;

4.3.9. Kliento parašas, jeigu skundas teikiamas paštu, faksu arba ERGO klientų aptarnavimo skyriuje.

4.4. Rašytiniai Klientų skundai užregistruojami jų gavimo dieną ERGO nustatyta tvarka. Klientų skundai, surašyti neįskaitomai ar neatitinkantys 4.3 punkto reikalavimų, per 3 (tris) darbo dienas

yra gražinami Klientui paštu prašant patikslinti reikiamą informaciją. Tokiu atveju terminas skundo nagrinėjimui pradedamas skaičiuoti nuo to dienos, kai Bendrovė gauna patikslintą Kliento skundą.

## **5. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS**

5.1. Skundus nagrinėja ir atsakymus Klientui rengia Bendrovėje paskirti atsakingi asmenys.

5.2 Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir/ar kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti Kliento pateikti šiuos paaiškinimus ir/ar įrodymus, nustatydamas terminą paaiškinimų ir/ar įrodymų pateikimui.

5.3. Klientas turi teisę bet kada iki atsakymo į skundą išsiuntimo jam dienos pakeisti skundo dalyką, reikalavimus ERGO, pateikti naujus faktus, įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei Klientas raštu atsisako savo reikalavimo, skundo nagrinėjimas nutraukiamas.

## **5. ATSAKymo Į SKUNDĄ PARENGIMAS**

5.1. Kliento skundas yra išnagrinėjamas per trumpiausią laiką, bet ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Kai skundas yra nagrinėjamas ilgiau nei 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, skundą nagrinėjantis darbuotojas privalo apie tai rašytiniu atsakymu pranešti Klientui, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas, t. y. bus pateiktas atsakymas Klientui.

5.2. Klientui, pateikusiam ERGO skundą elektroniniu paštu, Bendrovės programa automatiškai išsiunčia atsakymą į nurodytą Kliento elektroninio pašto adresą. Klientui, pateikusiam skundą ne elektroniniu paštu ir nepageidaujanciam atsakymo gauti elektroniniu paštu, atsakymas per 1 (vieną) darbo dieną išsiunčiamas paštu.

5.3. 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 1 (vienerius) metus po kreipimosi į Bendrovę

5.4. Dėl ginčo sprendimo visi asmenys turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.

## **NUORODOS**

Ginčų nagrinėjimas  
Lietuvos banko nutarimai

## **PRIEDAI**

Priedas Nr.1 (Skundo pildymo forma)

Priedas Nr. 2