



**VH LIETUVA**

PATVIRTINTA:

“Vereinigte Hagelversicherung VVaG”

filialo “VH Lietuva” vadovo

2013 11 18 d įsakymu Nr. 13-59a

## **VH LIETUVA SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. “Vereinigte Hagelversicherung VVaG” filialo “VH Lietuva” (toliau –VH Lietuva) Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) nustato pareiškėjų skundų nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo tvarką.
2. Šios tvarkos tikslas – sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti pareiškėjų skundų valdymo procesą.
3. Tvarkoje naudojamos sąvokos:
  - 3.1. Pareiškėjas - draudėjas, apdraustasis ar naudos gavėjas;
  - 3.2. Skundas – pareiškėjo raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės arba teisėti interesai ir prašoma patenkinti pareiškėjo reikalavimus.
4. Už skundų nagrinėjimo tvarkos vykdymą atsakinga Biuro vadovė Kristina Schindler, tel. +37037397743, el.p. k.schindler@vereinigte-hagel.lt.
5. Ši tvarka skelbiama VH Lietuva interneto svetainėje [www.vereinigte-hagel.lt](http://www.vereinigte-hagel.lt), taip pat pateikiama bet kuriam suinteresuotam asmeniui, šiam atvykus į VH Lietuva biurą Kaune ar kitu suinteresuoto asmens nurodytu būdu (paštu, el. paštu ar faksu).
6. Pareiškėjo skundai priimami ir nagrinėjami nemokamai.

### **II. SKUNDŲ ĮFORMINIMAS IR PATEIKIMAS**

7. Asmuo, manantis, jog VH Lietuva draudimo sutartiniuose ar su jais susijusiuose santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, gali pateikti rašytinį skundą, adresuodamas jį “Vereinigte Hagelversicherung VVaG” filialo “VH Lietuva” vadovui. Skundą pateikti galima atvykus į VH Lietuva biurą, esantį adresu: Europos pr. 50, LT -46366 Kaunas, paštu, elektroniniu laiškų (atsiųsdamas nuskenuotą ir pasirašytą skundą) ar faksu.
8. Skundą galima pateikti tiesiogiai arba per atstovą, kurio įgaliojimai įforminti teisės aktų nustatyta tvarka.
9. Asmeniui pateikus nusiskundimus ar reikalavimus žodžiu, atvykus į VH Lietuva biurą ar telefonu, siekiama išspręsti iškilusį ginčą žodžiu, o nepavykus ginčo išspręsti taikiai, pasiūloma kreiptis raštu.
10. Skunde turi būti nurodyta:
  - 10.1. Pareiškėjo vardas, pavardė/bendrovės pavadinimas, atstovo vardas ir pavardė;
  - 10.2. Tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo pageidaujama gauti atsakymą, bei kiti kontaktiniai duomenys (telefonas, faksas, elektroninio pašto adresas ir pan.);
  - 10.3. Skundo pateikimo data;
  - 10.4. Draudimo sutarties ar įvykio bylos numeris (ar kita informacija);
  - 10.5. Skundo esmė;
  - 10.6. Skundo reikalavimas;
  - 10.7. Pareiškėjo ar jo atstovo parašas.

11. Anoniminiai skundai nepriimami ir nenagrinėjami.
12. Neįskaitomi ar neaiškiai išdėstyti skundai yra grąžinami pareiškėjui, nurodant skundo grąžinimo priežastį.

### **III. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

13. Pareiškėjui pateikus skundą VH Lietuva biure, biuro vadovas padaro žymą apie skundo gavimo datą su jį priėmusio asmens parašu. Pareiškėjui pageidaujant, jam pateikiama skundo kopija su gavimo žyma. Pareiškėjas yra žodžiu informuojamas apie galimybę susipažinti su VH Lietuva Skundų nagrinėjimo tvarka interneto svetainėje [www.vereinigte-hagel.lt](http://www.vereinigte-hagel.lt), arba jam įteikiama šios tvarkos kopija.
14. Visi skundai, kuriuos gauna filialo VH Lietuva darbuotojai, turi būti išsiunčiami VH Lietuva biuro vadovei paštu, faksu ar elektroniniu laišku (atsiunčiant nuskenuotą ir pasirašytą skundą) ne vėliau kaip per 4 darbo dienas nuo jų gavimo.
15. Gavusi skundą, biuro vadovė privalo jį užregistruoti ir informuoti pateiškėją jo nurodytais kontaktais apie skundo gavimą ir galimybę susipažinti su VH Lietuva skundų nagrinėjimo tvarka interneto svetainėje [www.vereinigte-hagel.lt](http://www.vereinigte-hagel.lt).
16. Registruojant skundą, suvedama visa informacija, reikalinga skundo analizės procesui, įvertinamas skundo turinys.
17. Skundą nagrinėja VH Lietuva vadovo paskirtas asmuo, kuris ne vėliau kaip per 25 dienas nuo skundo gavimo turi pateikti atsakymo į skundą tekstą vadovui. Skundo nagrinėjime negali dalyvauti VH Lietuva darbuotojas, kurio veiksmai ar neveikimas yra skundžiami.
18. Vadovo pasirašytas atsakymas į skundą pateikiamas pareiškėjui jo nurodytais kontaktais: paštu, faksu ar elektroniniu laišku (atsiunčiant nuskenuotą ir pasirašytą atsakymą) ne vėliau kaip per 30 dienų nuo skundo gavimo.
19. Ypatingai sudėtingais atvejais, kai skundo nagrinėjimas reikalauja papildomų dokumentų ar kitų įrodymų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, gavimu ar ištyrimu, atsakymo pateikimo terminas gali viršyti 30 dienų, tačiau apie tai pareiškėjas turi būti informuojamas raštu.
20. Jei skunde pateiktas klausimas ar reikalavimas nėra susijęs su VH Lietuva kompetencija ir yra nenagrinėtinas, pareiškėjui atsakyme nurodoma, kokia institucija būtų kompetentinga išnagrinėti jo teikiamus klausimus.

### **IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI.**

21. Pareiškėjui pateikiamame atsakyme, kad jo skundas yra tenkinamas iš dalies ar netenkinamas, turi būti išdėstomi atsisakymo tenkinti skundą motyvai bei nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės.
22. Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, dokumentų, pagrindžiančių jo reikalavimus, gali raštu kreiptis dėl pakartotino skundo svarstymo, pateikdamas naujus argumentus ir/ar dokumentus.
23. Dėl ginčo išsprendimo visi asmenys turi teisę kreiptis į Lietuvos banko priežiūros tarnybą ar į teismą įstatymų nustatyta tvarka.
24. VH Lietuva vadovas kartu su "Vereinigte Hagelversicherung VVaG" atsakingais darbuotojais kartą per pusmetį aptaria skundų atsiradimo priežastis, jų nagrinėjimo ir rezultatų vertinimo proceso kokybę bei,

nustatę skundų šaltinį ar skundų nagrinėjimo proceso trūkumus, organizuoja šiuos trūkumus pašalinančių procedūrų paruošimą ir įgyvendinimą.

#### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

25. Pareiškėjų skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga yra saugoma ir pateikiama įstatymų nustatyta tvarka.
26. Pareiškėjų pateikti asmens duomenys ir kita informacija yra saugoma laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų.
27. Ši tvarka yra sudaryta vadovaujantis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis.