

Skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarka.

Ši tvarka nustato draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų ir nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų (toliau – pareiškėjų) skundų nagrinėjimo ir atsakymų į juos teikimo tvarką UADB „Seesam Lietuva” (toliau – įmonė).

Šią tvarką bei jos pakeitimus tvirtina įmonės valdyba.

Ši tvarka skelbiama įmonės interneto tinklapyje.

Ši tvarka nemokamai teikiama bet kuriam suinteresuotam asmeniui jam atvykus į įmonės buveinę ar kitokiu suinteresuoto asmens nurodytu būdu (paštu, el. paštu, faksu).

Skundų įforminimas ir priėmimas.

Visi pareiškėjų skundai privalo būti rašytiniai. Skunde turi būti nurodoma:

- 1) pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, įmonės atstovo vardas, pavardė;
- 2) data;
- 3) tikslus adresas, kuriuo pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą;
- 4) kontaktinis telefonas, faksas, el. pašto adresas, kita kontaktinė informacija;
- 5) draudimo rūšis;
- 6) draudimo poliso numeris;
- 7) skundo esmė;
- 8) reikalavimas;
- 9) teikiamų dokumentų sąrašas;
- 10) pareiškėjo parašas.

Skundai gali būti teikiami atvykus į įmonės buveinę, paštu, el. paštu ar faksu.

Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti teikiamas skundo nuorašas su gavimo įmonėje spaudu su data ir gavusio asmens spaudu bei parašu.

Anonimiški skundai nenagrinėjami.

Visus skundus priima sekretorė ir/ar biuro administratorė. Sekretorė ir/ar biuro administratorė teikia informaciją pareiškėjui apie skundo pateikimo ir nagrinėjimo tvarką bei terminus.

Sekretorė ir/ar biuro administratorė registruoja gautus skundus įmonės gaunamų dokumentų žurnale bei skundų registravimo žurnale (toliau – žurnalas).

Užregistruoti skundai nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po skundo gavimo dienos, yra teikiami atitinkamo departamento vadovui. Sekretorė ir/ar biuro administratorė žurnale nurodo departamentą ar atsakingą asmenį, kuriam perduodamas skundas.

Gavęs skundą, departamento vadovas savo rezoliucija paskiria asmenį, atsakingą už skundo nagrinėjimą bei atsakymo pareiškėjui pateikimą (toliau – vykdytojas), trumpai nurodo užduotį bei jos įvykdymo terminus. Departamento vadovas žurnale nurodo vykdytoją.

Vykdytojas ar atsakingas asmuo, gavęs skundą el. paštu, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po skundo gavimo dienos, pareiškėjui siunčia skundo gavimo patvirtinimą, bei pateikia trumpą informaciją apie skundo nagrinėjimo tvarką/nuoroda į skundo nagrinėjimo tvarką įmonės interneto tinklapyje.

Skundų nagrinėjimas ir vykdymo terminai.

Skundą nagrinėjančio departamento vadovas, vykdytojas ar atsakingas asmuo turi imtis visų įmanomų priemonių, kad pareiškėjo skundas būtų išnagrinėtas kaip įmanoma išsamiau ir operatyviau.

Skundai turi būti išnagrinėti ir atsakymai į juos turi būti pateikti ne vėliau kaip per 15 d. nuo skundo gavimo dienos.

Skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęsiamas tik motyvuotu vykdytojo ar atsakingo asmens prašymu, kai tai yra susiję su papildomų dokumentų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, pateikimu.

Skundo nagrinėjimo terminas gali būti patęstas tik atsakingo departamento vadovo ar generalinio direktoriaus sutikimu, tačiau skundo nagrinėjimo terminas neturi viršyti 30 d.

Ypatingai sudėtingais atvejais, skundo nagrinėjimo terminas gali viršyti 30 d.

Jeigu skundo nagrinėjimas tęsiasi ilgiau kaip 15 d. nuo jo gavimo dienos, vykdytojas ar atsakingas asmuo raštu informuoja pareiškėją apie užsitęsusį skundo nagrinėjimą, nurodo to priežastis, atliktus veiksmus, ketinamus atlikti veiksmus, numatomus skundo išnagrinėjimo terminus. Pranešimas turi būti siunčiamas registruotu laišku skunde nurodytu adresu.

Apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą ir to priežastis atsakingo departamento vadovas ar atsakingas asmuo atžymi skundų nagrinėjimo žurnale.

Skundas laikomas išnagrinėtu, jeigu atsakoma į visus skunde nurodomus klausimus.

Išnagrinėjus skundą, pareiškėjui yra siunčiamas atsakymas. Atsakyme turi būti nurodoma:

- 1) data;
- 2) registracijos numeris;
- 3) skundo, į kurį atsakoma, data ir registracijos numeris (jei yra);
- 4) adresatas;
- 5) motyvuotas atsakymas;
- 6) pridedamų dokumentų sąrašas;
- 7) už skundo nagrinėjimą atsakingų asmenų parašai.

Jeigu skunde yra klausimų, nepriskirtų įmonės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami. Atsakyme turi būti nurodoma, kurios institucijos kompetencijai priklauso šių

klausimų sprendimas. Esant galimybei, turi būti nurodoma kompetentingos institucijos kontaktinė informacija.

Jeigu pareiškėjas pateikia skundą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, nepateikdamas prie skundo papildomų dokumentų, šis prašymas nenagrinėjamas. Pareiškėjui yra siunčiamas pranešimas, kuriame motyvuotai atsisakoma pakartotinai nagrinėti skundą ir/arba prašoma pateikti papildomus dokumentus.

Atsakingo departamento vadovas ar atsakingas asmuo žurnale nurodo skundo nagrinėjimo rezultatus.

Išnagrinėtas prašymas ir visa skundo nagrinėjimo dokumentacija turi būti saugomi atskiroje byloje skundų segtuve ir žalos byloje.

Skundų apskaita ir analizė.

Sekretorė ir/ar biuro administratorė veda skundų apskaitą. Kas mėnesį įmonės Generaliniam direktoriui yra pateikiama ataskaita, kurioje turi būti nurodoma:

- 1) per ataskaitinį laikotarpį įmonėje gautų skundų kiekis;
- 2) per ataskaitinį laikotarpį įmonėje išnagrinėtų skundų kiekis;
- 3) kiekviename departamente gautų skundų kiekis;
- 4) kiekviename departamente išnagrinėtų skundų kiekis.

Departamentų vadovai bei atsakingi asmenys kas mėnesį pateikia įmonės Generaliniam direktoriui ataskaitą, kurioje turi būti nurodoma:

- 1) skundų objektas;
- 2) problemos, kylančios nagrinėjant skundus;
- 3) pasiūlymai padėčiai koreguoti.