

**PATVIRTINTA**  
**Seesam Insurance AS**  
**Lietuvos filialo vadovo**  
**2015 m. gegužės 28 d.**  
**įsakymu Nr. JS-B-8-2015**

## **Skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarka Seesam Insurance AS Lietuvos filiale**

### **1. Bendrosios nuostatos**

- 1.1. Ši tvarka nustato Pareiškėjų pateiktų Skundų nagrinėjimo ir atsakymų į juos teikimo tvarką Seesam Insurance AS Lietuvos filiale (toliau – Filialas).
- 1.2. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:
  - 1.2.1. **Pareiškėjas** – dėl Filialo teikiamų paslaugų ir (arba) su Filialu sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito finansų rinkos dalyvio klientas, potencialus klientas arba jo atstovas;
  - 1.2.2. **Skundas** – Filialui raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Filialo teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.
- 1.3. Šią tvarką ir jos pakeitimus tvirtina Filialo vadovas.
- 1.4. Ši tvarka skelbiama Filialo interneto svetainėje. Pareiškėjo prašymu ši tvarka taip pat pateikiama Pareiškėjui raštu.
- 1.5. Ši tvarka netaikoma, kai Pareiškėjo Skunde nurodyta Filialo veikla nereguluojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko.

### **2. Skundų įforminimas ir priėmimas**

- 2.1. Skundai privalo būti teikiami raštu, juos pristatant (atsiunčiant) į Filialo centrinę buveinę (administraciją), kurios kontaktiniai duomenys skelbiami Filialo interneto svetainėje.
- 2.2. Visi Pareiškėjų Skundai privalo būti rašytiniai.
- 2.3. Skunde turi būti nurodoma:
  - 2.3.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba įmonės pavadinimas, kodas ir įmonės atstovo vardas ir pavardė;
  - 2.3.2. data;
  - 2.3.3. tikslus adresas, kuriuo Pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą;
  - 2.3.4. telefono numeris, faksas, el. pašto adresas, kita kontaktinė informacija;
  - 2.3.5. draudimo rūšis;
  - 2.3.6. draudimo sutarties (poliso, liudijimo) numeris;
  - 2.3.7. Skundo esmė;
  - 2.3.8. reikalavimas;
  - 2.3.9. teikiamų dokumentų sąrašas;
  - 2.3.10. Pareiškėjo parašas.
- 2.4. Skundai priimami ir nagrinėjami nemokamai.
- 2.5. Anoniminiai Skundai nepriimami ir nenagrinėjami.
- 2.6. Skundus priima klientus aptarnaujantis personalas ir administratoriai.

### **3. Skundų nagrinėjimas ir Skundų nagrinėjimo terminai**

- 3.1. Jei Filialas neatsakingas už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą, gavus skundą Filialas atsako Pareiškėjui, nuroydamas atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nuroydamas Pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
- 3.2. Skundai yra išnagrinėjami ir atsakymai pateikiami kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per šį laikotarpį, apie tai pranešama Pareiškėjui, nurodomos vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybės ir terminas, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas.
- 3.3. Jei Pareiškėjas pateikia Skundą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, nepateikdamas prie Skundo papildomų dokumentų, įrodymų ar paaiškinimų, šis Skundas nenagrinėjamas. Pareiškėjui yra siunčiamas pranešimas, kuriame motyvuotai atsisakoma pakartotinai nagrinėti Skundą ir (arba) prašoma pateikti papildomus dokumentus, įrodymus ar paaiškinimus.

### **4. Teisė kreiptis su Skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją**

- 4.1. Kai Pareiškėjas yra vartotojas, jei Pareiškėjo Skunde nurodyti reikalavimai nebuvo patenkinti, buvo patenkinti iš dalies, arba jei per nustatytą terminą Pareiškėjui nebuvo pateiktas atsakymas į Skundą, Pareiškėjas per 3 mėnesius turi teisę dėl ginčo nagrinėjimo kreiptis į Lietuvos banką. *Lietuvos banko sprendimai yra tik rekomendacinio pobūdžio ir neprivalomi nei draudikui, nei Pareiškėjui.*
- 4.2. Pareiškėjas taip pat gali kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.