



PATVIRTINTA

COMPAGNIE FRANCAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR Baltics
filialo vadovo

2019-11-19 įsakymu Nr. 01-06/23

GALIOJA NUO PATVIRTINIMO DIENOS

COFACE BALTICS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

BENDROSIOS NUOSTATOS

Skundų nagrinėjimo tvarka nustato COMPAGNIE FRANCAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR Baltics filialo (toliau – Draudikas) draudėjų, naudos gavėjų, trečiųjų asmenų skundų, kylančių iš draudimo ar susijusių teisinių santykių, pateikimo, nagrinėjimo ir atsakymo į juos tvarką. Skundų nagrinėjimo tvarka parengta atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos teisės aktų, draudimo priežiūros institucijos bei COMPAGNIE FRANCAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR korporatyvinius reikalavimus.

SĄVOKOS

Pareiškėjas – draudėjas, naudos gavėjas, trečiasis asmuo, pateikęs Draudikui rašytinį skundą. Juo gali būti fizinis arba juridinis asmuo, šių asmenų atstovai.

Atstovas – tinkamai teisiškai įgaliotas fizinis asmuo, turintis teisę atstovauti pareiškėjo interesams.

Skundas – pareiškėjo kreipimasis į Draudiką raštu, nurodant, kad draudimo ar su jais susijusiose sutartiniuose santykiuose pažeistos pareiškėjo teisės ir teisėti interesai.

Atsakymas – Draudiko teikiamas atsakymas raštu dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo.

1. KREIPIMASIS SU SKUNDU

1.1. Pareiškėjas, manantis, kad draudimo ar susijusiose sutartiniuose santykiuose pažeistos pareiškėjo teisės ir teisėti interesai, turi raštu kreiptis į Draudiką, nurodydamas: (i) koku būdu ir kokios teisės ir/arba teisėti interesai pažeisti; (ii) skundo esmę ir jį pagrindžiančias aplinkybes; (iii) motyvuotus, aiškius reikalavimus arba prašymą Draudikui, pridėdamas skundo pagrįstumą įrodančius dokumentus.

1.2. Pareiškėjas skunde taip pat turi nurodyti: įmonę, kuriai adresuojamas skundas; pareiškėjo rekvizitus (įskaitant tikslią adresą, kuriuo turi būti pateikiamas Draudiko atsakymas, el. pašto adresą, kontaktinius numerius, kuriais būtų galima susisiekti); skundo teikimo datą. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti prašymai ar skundai bus grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

1.3 Skundai gali būti pateikiami vienu iš būdų:

1.3.1 užpildant skundo formą mūsų tinklalapyje;

1.3.2. el. paštu: complaint.lithuania@coface.com;

1.3.3. paštu: A. Tumėno g. 4., LT-01109 Vilnius.

1.4 Draudikas registruoja rašytinius skundus, gautus iš pareiškėjo vienu iš nurodytų būdų, skundo gavimo dieną. Registruojami ir nagrinėjami tik tiek skundai, kurie pateikiami lietuvių arba anglų kalba, yra įskaitomi ir pasirašyti įgalioto asmens. Pareiškėjas turi teisę teikti skundą per jo interesus atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai yra įforminti teisės aktų nustatyta tvarka.

2. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

2.1 Skundai nagrinėjami atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytus reikalavimus, Europos Sąjungos teisės aktus, taikomus Draudikui, teisingumo, protingumo, sąžiningumo,



PATVIRTINTA

COMPAGNIE FRANCAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR Baltics
filialo vadovo

2019-11-19 įsakymu Nr. 01-06/23

GALIOJA NUO PATVIRTINIMO DIENOS

objektyvumo principus, COMPAGNIE FRANCAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR korporatyvinius reikalavimus.

2.2. Skundai nagrinėjami nemokamai.

2.3 Skundus nagrinėja ir atsakymus pareiškėjui teikia Įmonės direktoriaus paskirtas asmuo.

2.4 Skundą nagrinėjantis asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi įrodymai ar paaiškinimai, turi teisę raštu kreiptis į pareiškėją ar kitą asmenį prašant jį pateikti papildomą informaciją.

2.5 Pareiškėjui bet kuriuo metu skundo nagrinėjimo metu atsisakius skundo, Draudikas nutraukia tolimesnį skundo nagrinėjimą, atskirai neinformuojant pareiškėjo.

3. ATSAKOMO PATEIKIMAS

3.1 Praėjus ne daugiau kaip 5 darbo dienoms nuo skundo gavimo, draudikas pateiks pareiškėjui patvirtinimą apie skundo gavimą kartu su nuorodos kodu.

3.2 Draudikas pateiks išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu ar naudodamas kitą patvariąją laikmeną per 15 darbo dienų nuo skundų gavimo dienos.

3.3 Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių draudikas negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, draudikas pateiks negalutinį atsakymą aiškiai nuroydamas atsakymo į skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio draudėjas, naudos gavėjas gaus galutinį atsakymą.

3.4 Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais bus išsiunčiamas pareiškėjo nurodytu adresu registruotu paštu.

4. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4.1. Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį Draudiko atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką (Žalgirio g. 90, LT-09128 Vilnius; www.lb.lt) raštu arba elektroniniu būdu per vienus metus po kreipimosi į Draudiką.

4.2. Draudiko sprendimas gali būti skundžiamas kreipiantis į teismą, Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.