

## UADBB „LAGEDRA“ GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UADBB „Lagedra“ (toliau - Bendrovė) Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau - Tvarka) nustato skundų nagrinėjimo Bendrovėje politiką.

2. Ši Tvarka taikoma skundams dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla. Tvarka nėra taikoma kitiems klientų Bendrovei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus.

3. Įgyvendinant šioje Tvaroje nustatytą Bendrovės skundų nagrinėjimo politiką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

4. Šioje Tvaroje naudojamos sąvokos:

**Administratorius** - tai asmuo, kuris yra atsakingas už skundų administravimą Bendrovėje, t.y. gautų skundų priėmimą ir registravimą žurnale, jų perdavimą skundus nagrinėjančiam asmeniui, žurnalo tvarkymą, atsakymų pareiškėjams savalaikį išsiuntimą, informacijos apie Bendrovės skundų nagrinėjimo politiką teikimą, Bendrovės darbuotojų supažindinimą su šia Tvarka bei kitų šioje Tvaroje administratoriui priskirtų funkcijų vykdymą.

**Atsakymas** - tai Bendrovės pareiškėjui teikiamas motyvuotas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ar priimto sprendimo.

**Draudimo tarpininkavimo veikla (paslaugos)** - tai ūkinė komercinė veikla kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme, t.y. kai siekiama supažindinti su galimybe sudaryti draudimo sutartį, siūloma sudaryti draudimo sutartį ar atliekamas kitoks parengiamasis darbas, kurio tikslas - sudaryti draudimo sutartį, taip pat ūkinė komercinė veikla, kai siekiama sudaryti draudimo sutartį, pagalba administruojant ar vykdant sudarytas draudimo sutartis arba administruojant draudžiamuosius įvykius.

**Bendrovė** - UADBB „Lagedra“, nepriklausomo draudimo tarpininkavimo brokerių bendrovė vykdanči draudimo tarpininkavimo veiklą draudiko pavedimu, registracijos adresas: Gintaro g. 12-4, Klaipėda, Lietuva; buveinės adresas: S.Daukanto g. 2-44, Klaipėda, Lietuva. Susisiekti galima telefonu: 846 314047 arba elektroniniu paštu: info@lagedra.lt. Interneto svetainės adresas: [www.lagedra.lt](http://www.lagedra.lt).

**Klientas** - juridinis ar fizinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia draudimo tarpininkavimo paslaugas.

**Pareiškėjas** - dėl bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, skundą pateikęs asmuo, t.y. esamas arba potencialus draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo arba jo teisėtas atstovas.

**Skundas** - pareiškėjo kreipimasis raštu į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, ir prašoma, tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

**Skundus nagrinėjantis asmuo** - tai asmuo, kuris yra atsakingas už skundų nagrinėjimą Bendrovėje, t.y. gautiems skundams išnagrinėti reikalingos informacijos rinkimą, skundų išnagrinėjimą, sprendimų priėmimą ir atsakymų pareiškėjams parengimą.

**Skundų valdymo procesas** - šioje Tvaroje nustatyti Bendrovės atsakingų asmenų veiksmai, susiję su skundų gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir kt.

**Taisyklės** - finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105.

**Tvarka** - šis dokumentas, kuris nustato klientų skundų nagrinėjimo politiką ir skundų valdymo procedūras, su vėlesniais jo papildymais ir pakeitimais.

**Vadovas** - vienasmenis Bendrovės valdymo organas.

**Žurnalas** - Bendrovei pateiktų skundų nagrinėjimo žurnalas (rašytinis, ranka pildomas dokumentų registravimo žurnalas), kuriame registruojami Bendrovėje gauti skundai bei nurodoma kita Tvarkoje nustatyta informacija.

## II. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

5. Pareiškėjas, manantis, jog santykiuose su Bendrove jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti, gali raštu pateikti skundą Bendrovei, kuriame turi būti nurodyta ši informacija:

5.1. jeigu pareiškėjas yra fizinis asmuo - pareiškėjo vardas ir pavardė;

5.2. jeigu pareiškėjas yra juridinis asmuo - pareiškėjo pavadinimas;

5.3. jeigu pareiškėjas atstovauja kitą asmenį, dėl kurio pažeistų teisių ar teisėtų interesų teikiamas skundas - šio asmens vardas, pavardė bei atstovavimo pagrindas;

5.4. skundo pateikimo data;

5.5. pareiškėjo adresas, telefono numeriai, elektroninio pašto adresas;

5.6. skundo esmė - skundžiami Bendrovės veiksmai (neveikimas), dėl kurių pareiškėjas pateikia skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;

5.7. aiškūs, tikslūs ir motyvuoti pareiškėjo reikalavimai;

5.8. kartu su skundu teikiamų dokumentų sąrašas (jeigu pareiškėjas skundą teikia kaip atstovas, prie skundo privalo būti pridėtas galiojantis įgaliojimas ar kitas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas, suteikiantis teisę pareiškėjui teikti skundą ir gauti atsakymą iš Bendrovės);

5.9. Pareiškėjo parašas.

6. Skundas Bendrovei turi būti pateikiamas raštu bet kuriuo nurodytų būdų - pateikiant jį atvykus į Bendrovę, siunčiant paštu, pateikiant jį telekomunikacijų galiniais įrenginiais ar elektroninio ryšio priemonėmis.

7. Jeigu skundą Bendrovei pareiškėjas pateikia asmeniškai atvykęs į Bendrovę, skundą priimančias Bendrovės darbuotojas turi:

7.1. suteikti informaciją pareiškėjui apie šią Tvarką ir Bendrovės interneto svetainę, kurioje Tvarka yra skelbiama;

7.2. informuoti pareiškėją kad skundo nagrinėjimo procedūra yra nemokama;

7.3. perduoti skundą administratoriui Tvarkos 19 punkte nustatyta tvarka ir terminais.

8. Jeigu skundą Bendrovei pareiškėjas perduoda tiesiogiai atvykęs į Bendrovę ir skundas akivaizdžiai neatitinka šios Tvarkos 5 punkte nustatytų reikalavimų, skundą priimančias asmuo turi atkreipti pareiškėjo dėmesį į tokius neatitikimus ir pasiūlyti juos pašalinti. Jei dėl tokių neatitikimų skundas negali būti priimtas, skundą priimančias asmuo turi teisę atsisakyti jį priimti.

9. Nagrinėjami tokie skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba bei kurie atitinka visus skundo turiniui keliamus reikalavimus, nurodytus šios Tvarkos 5 punkte.

10. Jei skundas buvo grąžintas pareiškėjui, nurodant skundo trūkumus ir siūlant juos ištaisyti, tai skundas laikomas pateiktu ir Tvarkos 25 punkte nustatytas 30 (trisdešimties) kalendorinių dienų terminas skaičiuojamas nuo tos dienos, kai skundo trūkumai ištaisomi ir Bendrovė gauna skundą pilnai atitinkantį Tvarkos 5 punkte nustatytus reikalavimus.

11. Anoniminiai skundai nepriimami ir nenagrinėjami.

## III. SKUNDŲ REGISTRAVIMO ŽURNALAS

12. Bendrovei gavus rašytinį pareiškėjo skundą Bendrovės darbuotojas priėmęs skundą turi nedelsiant uždėti ant skundo žymą, kad jis yra gautas, nurodyti gavimo datą, skundą priėmusio asmens pareigas, vardą pavardę ir parašą.

13. Gavus skundą elektroniniu paštu, skundą gavęs Bendrovės darbuotojas elektroniniu paštu privalo, siuntėjui atsakyti ir nurodyti, kad skundas gautas ir užregistruotas. Kitais būdais gavus pareiškėjo skundą, apie jo gavimą pareiškėją informuoti nėra būtina.

14. Skundą priėmęs Bendrovės darbuotojas privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduoti skundą ir visus su juo pateiktus dokumentus administratoriui.

15. Visi Bendrovėje gauti skundai registruojami žurnale, jiems suteikiant registracijos numerį. Registraciją atlieka ir kitus žurnalo duomenis pildo bei žurnalą tvarko administratorius.

16. Žurnale įrašomi ir tvarkomi šie duomenys apie skundą:

16.1. skundo registracijos numeris;

16.2. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jei pareiškėjas yra juridinis asmuo);

16.3. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;

16.4. skundo gavimo data ir būdas;

16.5. skundo esmė (trumpas turinys);

16.6. skundžiamos Bendrovės paslaugos, jų rūšis: draudimo tarpininkavimo paslaugos sudarant draudimo sutartis; draudimo tarpininkavimo paslaugos administruojant ar vykdant draudimo sutartis; draudimo tarpininkavimo paslaugos administruojant draudžiamuosius įvykius, ir kt.;

16.7. jei skundas yra susijęs su draudimo sutartimi, nurodomi duomenys apie šią sutartį, kaip numatyta šios Tvarkos 19 punkte;

16.8. atsakymo pareiškėjui išsiuntimo data;

16.9. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

17. Registruojant skundą, žurnale įrašomi skundą identifikuojantys duomenys, numatyti 16.1. - 16.4. punktuose. Kiti žurnalo duomenys gali būti pildomi vėliau skundo nagrinėjimo eigoje.

18. Žurnalo duomenys turi būti saugomi Tvarkos 37 punkte nustatyta tvarka ir terminais.

19. Kai žurnale nurodomi duomenys apie su skundu susijusią draudimo sutartį, jie turi apimti:

19.1. draudimo sutarties rūšį pagal toliau pateikiamą klasifikaciją:

19.1.1. bendrosios civilinės atsakomybės draudimas;

19.1.2. sveikatos draudimas;

19.1.3. kredito draudimas;

19.1.4. laidavimo draudimas;

19.1.5. transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas

19.1.6. sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas;

19.1.7. turto draudimas;

19.1.8. kelionių draudimas;

19.1.9. kita ne gyvybės draudimo sutartis (kiek nenumatyta 19.1.1. - 19.1.8. punktuose);

19.2. skundo pateikimo priežastį pagal žemiau nurodomas kategorijas:

19.2.1. pardavimo procesas;

19.2.2. draudimo sutarties sąlygos;

19.2.3. draudimo įmokos, sutarčiai taikomi atskaitymai, komisinis atlyginimas;

19.2.4. draudimo sutarties vykdymas;

19.2.5. kita priežastis (nurodyti).

#### **IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS**

20. Bendrovė privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas. Bendrovė, nagrinėdama skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Taisyklėse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

21. Skundus nagrinėjantis asmuo privalo užtikrinti, kad tiriant skundą bus renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir duomenys, kuriuos pateikė pareiškėjas bei kuriuos Bendrovė gali teisėtai savo iniciatyva surinkti.

22. Esant poreikiui, skundus nagrinėjantis asmuo turi teisę prašyti pareiškėją per nustatytą terminą kuris negali būti trumpesnis nei 5 (penkios) darbo dienos, pateikti papildomą informaciją ir/ar dokumentus, galinčius turėti įtakos teisingam skundo išnagrinėjimui.

23. Atsakymas turi būti rengiamas atsižvelgiant į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Bendrovės vidaus dokumentų nuostatomis.

24. Bendrovė gali priimti vieną iš šių sprendimų:

24.1. skundą atmesti;

24.2. skunde pareikštus reikalavimus tenkinti iš dalies;

24.3. skunde pareikštus reikalavimus tenkinti visiškai.

25. Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Jeigu skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, skundus nagrinėjantis asmuo privalo apie tai pranešti skundą pateikusiam asmeniui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.

26. Skundus nagrinėjantis asmuo turi stengtis kilusį tarp Bendrovės ir pareiškėjo nesutarimą išspręsti taikiai ir pareiškėjui sutinkant gali organizuoti derybas.

27. Jeigu skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas, pateikęs skundą raštu atsisako savo reikalavimo, skundus nagrinėjantis asmuo nutraukia pradėtą skundo nagrinėjimą Tokiu atveju žurnale atliekamas atitinkamas įrašas apie skundo atsisakymą ir skundo nagrinėjimo nutraukimą.

28. Jeigu skundas neatitinka šios Tvarkos 5 ir 10 punktuose nustatytų reikalavimų, skundus nagrinėjantis asmuo privalo apie tai pranešti skundą pateikusiam asmeniui, nuroydamas, kokių reikalavimų skundas neatitinka ir pasiūlyti šiuos trūkumus ištaisyti per nustatytą terminą kuris negali būti trumpesnis nei 4 (keturios) darbo dienos. Jei pareiškėjas skundo trūkumų nepašalina, skundas nagrinėjamas toliau, jei atsižvelgiant į trūkumus tai yra įmanoma, arba pradėtas skundo nagrinėjimas nutraukiamas apie tai pažymint žurnale, jei dėl skundo trūkumų jo tolimesnis nagrinėjimas yra negalimas.

29. Jeigu skunde yra klausimų, nepriskirtų Bendrovės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami.

30. Jeigu skundas yra grindžiamas veiksmais (neveikimu), už kuriuos Bendrovė neatsako (pvz., kito finansų rinkos dalyvio atliktais veiksmais (neveikimu)), skundas ar minėtais veiksmais (neveikimu) grindžiami skundo reikalavimai nėra nagrinėjami. Tokiu atveju skundus nagrinėjantis asmuo atsakyme turi nurodyti atsisakymo nagrinėti skundą ar atitinkamus skundo reikalavimus priežastis ir, esant galimybei, nurodyti asmenį (kitą finansų rinkos dalyvį), atsakingą už skundo ar atitinkamų reikalavimų nagrinėjimą.

31. Skundą pateikusiam pareiškėjui visais atvejais turi būti atsakyta raštu.

32. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

33. Jeigu skundas netenkinamas arba tenkinamas tik iš dalies, Bendrovė atsakyme turi nurodyti atsisakymo tenkinti skundą motyvus, nurodyti kitas kliento interesų gynimo priemones, kaip numatyta Tvarkos 45 punkte.

34. Išnagrinėti skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi 3 (tris) metus nuo galutinio atsakymo klientui pateikimo dienos.

## **V. SKUNDŲ VALDYMO PROCESO KONTROLĖ**

35. Skundų valdymo proceso kontrolę Bendrovėje įgyvendina Bendrovės vadovas.

36. Bendrovės vadovas yra atsakingas už Bendrovės skundų nagrinėjimo politikos periodišką tikrinimą, jos veiksmingumą ir trūkumų šalinimą.

37. Skundų valdymo proceso kontrolės tikslais Bendrovės vadovas atlieka nuolatinį skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą - renka informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra Bendrovės paslauga, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį; įvertina, ar esminė

tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų Bendrovės teikiamų paslaugų, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma draudimo tarpininkavimo veikla, atsiradimą; jei reikia, atlieka veiksmus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės skundų atsiradimo priežastys.

38. Bendrovės vadovas priima sprendimus dėl skundų valdymo proceso gerinimo ir trūkumų šalinimo, skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų ir būdų bei su tuo susijusios Bendrovės rizikos valdymu.

39. Informacija apie Bendrovės vadovo sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo saugoma 3 (tris) metus.

## VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Ši Tvarka įsigalioja bei privalo būti Bendrovėje vykdoma nuo 2014 m. 07-29 dienos ir gali būti panaikinama, keičiama ir/ar papildoma tik Bendrovės vadovo sprendimu. Bendrovės vadovas privalo užtikrinti, kad Bendrovės darbuotojai būtų laiku informuoti apie Tvarkos pakeitimus ir/arba papildymus.

41. Už šios Tvarkos tinkamą įgyvendinimą ir kontrolę atsako Bendrovės vadovas. Vadovas skiria administratorių, skundus nagrinėjančių asmenį. Tas pats asmuo gali būti skiriamas atlikti administratoriaus ir skundus nagrinėjančio asmens funkcijas.

42. Skundų nagrinėjimo funkcijos Bendrovėje turi būti pavestos atlikti asmenims, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti. Skundus nagrinėjančiam asmeniui turi būti suteikiama prieiga prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.

43. Administratorius turi užtikrinti, jog visi Bendrovės darbuotojai būtų pasirašytinai supažindinti su šia Tvarka.

44. Ši Tvarka turi būti pateikiama klientams jų prašymu. Ji taip pat skelbiama Bendrovės interneto svetainėje adresu: [www.lagedra.lt](http://www.lagedra.lt).

45. Dėl reikalavimų, buvusių skundo pagrindu, ar Bendrovės pateikto atsakymo pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Jei pareiškėjas yra vartotojas, jis turi teisę kreiptis į išankstinio ginčų sprendimo ne teisme instituciją - Lietuvos banką įstatymų nustatyta tvarka.

UADBB „Lagedra“  
Direktorius Dainius Rimkus