
Compensa Life Vienna Insurance Group SE
Lietuvos filialo

**KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR
ATSAKYMŲ TEIKIMO TVARKA**

1. TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

- 1.1. Šioje Klientų skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarkoje (toliau – Tvarka) ir jos prieduose vartojamos šios sąvokos:
- 1.1.1. **Atsakymas** - Draudiko atsakymas į Pareiškėjo pateiktą Skundą arba gautą Lietuvos banko pranešimą apie Pareiškėjo pateiktą Skundą, raštu, elektroninio ryšio priemonėmis ar kitais būdais, kuriuos yra nurodęs Klientas ar Lietuvos bankas Atsakymo gavimui.
- 1.1.2. **Draudikas** (arba Draudimo bendrovė) - Compensa Life Vienna Insurance Group SE (Europos bendrovė) Lietuvos filialas, kurio centrinis biuras (buveinė) yra registruota adresu: Ukmergės g. 280, Vilniuje.
- 1.1.3. **Draudiko atstovas** - Draudimo bendrovės darbuotojas, Draudiko įgaliotas ir (ar) atsakingas asmuo už šios Tvarkos tinkamą įgyvendinimą, vykdymą, o, atitinkamais atvejais, ir kontrolę.
- 1.1.4. **Draudiko centrinis biuras** – biuras, esantis adresu, Ukmergės g. 280, LT-06115 Vilnius, Lietuvos Respublika.
- 1.1.5. **Draudiko regioniniai biurai** – biurai, nurodyti Draudiko interneto svetainėje, adresu: www.compensalife.lt, skiltyje „Kontaktai“.
- 1.1.6. **Reikalavimų nagrinėjimo komitetas** – iš Draudiko atstovų sudarytas specialus komitetas, kuris Draudiko vidaus teisės aktų nustatyta tvarka nagrinėja itin sudėtingus, kompleksinius ar netipinius Pareiškėjų Skundus.
- 1.1.7. **Draudimo tarpininkas** - įgaliotas Draudiko atstovas, nustatytų įgaliojimų ribose teikiantis paslaugas Klientams.
- 1.1.8. **Klientas** - fizinis arba juridinis asmuo, kuris gali būti draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas ar nukentėjęs trečiasis asmuo arba bet kurio iš jų įgaliotas atstovas, turintis tai patvirtinančius dokumentus.
- 1.1.9. **Supaprastintas Pareiškėjo tapatybės patvirtinimas** - veiksmai būtini tam, kad teikiant Atsakymą į Skundą ir bendraujant dėl jo su Pareiškėju, galima būtų nustatyti, jo tai iš tiesų yra tas pats asmuo, kuris pateikė Skundą ir, atitinkamai, jam galima atskleisti jo paties asmens duomenis, įskaitant specialiųjų kategorijų asmens duomenis. Pareiškėjo tapatybė laikoma tinkamai patvirtinta, jei:
- a) Skundą jis pateikė prisijungęs prie Draudiko savitarnos svetainės ir joje užpildė Skundo formą;
 - b) Pareiškėjas pateikė Skundą, pasirašytą galiojančiu ir Lietuvoje sertifikuotu elektroniniu parašu;
 - c) Pareiškėjas Skundą pasirašė fiziniu parašu ir teikia vienu iš šios Tvarkos 2.1.4. punkto b)-d) dalyse nurodytų būdų. Tokiu atveju, bent 2 (du) iš Pareiškėjo Skunde pateiktų duomenų – gimimo data, telefono numeris, el. paštas arba banko sąskaitos numeris – turi sutapti su konkretaus Kliento duomenimis, kuriuos Draudikas turi savo Klientų duomenų bazėje. Jei nei vienas iš duomenų nesutampa arba Skundą nagrinėjančiam Draudiko atstovui kyla kitų pagrįstų abejonių dėl Skundą pateikusio asmens tapatybės, jis turi teisę paprašyti Pareiškėjo papildomų duomenų ar (ir) dokumentų, kad įsitikinti pastarojo tapatybe.
- 1.1.10. **Lietuvos Bankas** - Draudiko veiklą prižiūrinti bei kontroliuojanti institucija, kuri ikiteismine tvarka nagrinėja tarp Draudiko ir Pareiškėjo iškilusius ginčus dėl Draudiko teikiamų paslaugų.
- 1.1.11. **Pareiškėjas** - Klientas, pateikęs Skundą Draudikui.
- 1.1.12. **Skundas** - Kliento, kurį galima tinkamai identifikuoti (fiziniu arba Lietuvoje sertifikuotu elektroniniu parašu, arba prisijungus Draudiko savitarnos sistemoje, arba mobiliojoje aplikacijoje, kai tai taikoma), rašytinis kreipimasis į Draudiką, kuriame nurodoma, kaip draudimo sutartiniuose santykiuose arba su jais susijusiuose draudimo santykiuose buvo pažeistos Kliento teisės arba teisėti interesai, pateikti visi būtini Kliento kontaktiniai duomenys bei jo reikalavimą pagrindžiantys dokumentai (pvz. sąskaitos, dokumentų kopijos ir pan.), kai jie būtini pateiktam reikalavimui pagrįsti. Skundams taip pat priskiriami rašytiniai kreipimaisi į Lietuvos banką, kaip ikiteisminę ginčo nagrinėjančią instituciją dėl ginčų su Draudiku.

Siekiant aiškumo, Skundu nebus laikomas elektroniniu paštu pateiktas Kliento prašymas, užklauskimas ar pretenzija, jei ji neatitinka bent vienos iš čia išvardintų Skundo sąlygų – pvz. yra nepasirašyta Kliento, negalima identifikuoti Kliento ir pan.

- 1.1.13. **Norminiai reikalavimai** - Lietuvos Respublikos norminiai teisės aktai, kaip įstatymai, poįstatyminiai aktai ir pan.

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

2.1. Tikslas

- 2.1.1. Šios Tvarkos tikslai – aiškiai, skaidriai, sąžiningai bei suprantamai valdyti visą Jūsų mums pateiktų Skundų teikimo, registravimo, nagrinėjimo bei Atsakymų į juos rengimo ir teikimo procesą. Šia Tvarka taip pat siekiama gerinti Jūsų aptarnavimo ir pasitenkinimo mūsų teikiamomis paslaugomis kokybę, siekiant geresnio iš Jūsų gautų Skundų nagrinėjimo efektyvumo.
- 2.1.2. Visi Jūsų skundai priimami ir nagrinėjami **nemokamai**.

2.2. Apimtis, taikymas ir tvirtinimas

- 2.2.1. Ši Tvarka parengta pagal Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus ir yra taikoma tiek, kiek mūsų santykių su Jumis, mūsų Klientais, nereglamentuoja Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas, kiti teisės aktai, draudimo taisyklės ar kiti mūsų veiklą reglamentuojantys dokumentai. Tvarkoje taip pat yra atsižvelgiama ir vadovaujamosi Lietuvos Banko, kuris yra mūsų veiklą prižiūrinti bei kontroliuojanti institucija, reikalavimais bei praktika.
- 2.2.2. Ši Tvarka yra taikoma visuose mūsų struktūriniuose padaliniuose, kuriuose yra vykdomi draudimo paslaugų teikimo ir kiti Jūsų aptarnavimo procesai.
- 2.2.3. Visi mūsų darbuotojai ir Draudimo tarpininkai, atsakingi už šios Tvarkos vykdymą, nagrinėdami Jūsų Skundus ir bendraudami su Jumis su pateiktais Skundais susijusias klausimais, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais mūsų vidaus tvarkose.
- 2.2.4. Šios Tvarkos santrauka yra skelbiama viešai mūsų interneto svetainėje www.compensalife.lt bei pateikiama internetinė nuoroda, kur esant poreikiui, Jūs galite susipažinti su pilna šios Tvarkos versija.
- 2.2.5. Jums pateikus prašymą mūsų centriniame ar regioniniame biure arba savo Draudimo tarpininkui, Jums gali būti nemokamai pateikiamas 1 (vienas) popierinis šios Tvarkos egzempliorius.

3. SKUNDŲ TEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

3.1. Skundų teikimas

- 3.1.1. Jei, manote, jog mes draudimo sutartiniuose santykiuose arba su jais susijusiuose santykiuose pažeidėme Jūsų teises ar teisėtus interesus, **per 3 (tris) mėnesius** nuo tos dienos, kai sužinojote apie savo teisių pažeidimą, turite teisę **raštu kreiptis į mus** ir pateikti mums Skundą.
- 3.1.2. Jei Skundą pateikėte praėjus 3 (trims) mėnesiams, mes sprendžiame, ar yra pagrindas tokį pavėluotai pateiktą Skundą priimti ir nagrinėti.
- 3.1.3. **Savo Skundą mums galite pateikti pasinaudodamas bet kuriuo iš žemiau nurodytų Skundo pateikimo kanalų:**
- Prisijungus prie E-life savitarnos sistemos (tik dėl Draudiko platinamų gyvybės ir Oncodrop draudimo produktų) ir joje pasirinkus skiltį "Siųsti pranešimą", pateikti užpildytą formą kaip priedą prie pranešimo;
 - Pasirašytą Skundą atsiunčiant mums elektroninio ryšio priemoneis - elektroniniu paštu: info@compensalife.lt;
 - Pasirašytą Skundą atsiunčiant mums paštu, adresu: Compensa Life Vienna Insurance Group SE Lietuvos filialas, Ukmergės g. 280, LT-06115 Vilnius, Lietuva;

- d) Užpildžius Skundo formą ir ją pasirašius mūsų centriniame biure, regioniniame biure arba pateikus pasirašytą Skundą tiesiogiai savo Draudimo tarpininkui.

3.1.4. Teikdami mums Skundą raštu Jūs jį galite pateikti viena iš formų:

- a) **užpildant mūsų pavyzdinę Skundo formą**, kuri yra viešai prieinama ir ją galima atsisiųsti iš mūsų interneto svetainės www.compensalife.lt (Tvarkos Priedas Nr. 1); taip pat
- b) **laisva forma**, jeigu Jūs Skunde tinkamai nurodote visus šios Tvarkos 3.2.1. punkte išvardintus duomenis bei informaciją.
- c) Jums pareiškus mums savo nusiskundimus ar reikalavimus **žodžiu** (atvykus į mūsų biurą, telefonu arba savo Draudimo tarpininkui), siekiama operatyviai išspręsti iškilusį ginčą žodžiu, o nepavykus to padaryti – pasiūlysime Jums kreiptis į mus raštu.

3.1.5. Jūsų skundo nagrinėjimas vyksta tokia tvarka:

- a) **1 žingsnis – Skundas mums, kaip Draudikui:** su bet kuriuo skundu, Jūs pirmiausia turite kreiptis į mus, kaip Draudiką, pateikdamas jam visą informaciją ir dokumentus, kurie reikalingi mums, kad mes galėtume įvertinti ir išnagrinėti Jūsų skundą bei priimti dėl jo tinkamiausią sprendimą.
- b) **2 žingsnis – Skundas Lietuvos Bankui dėl mūsų priimto galutinio sprendimo dėl Skundo:** Tuo atveju, jei po to, kai kreipėtės į mus ir mes išnagrinėjome Jūsų Skundą, o Jūs nesutinkate su mūsų pateiktu Atsakymu (sprendimu), Jūs turi teisę kreiptis į Lietuvos Banką teisės aktų nustatyta tvarka, kad šis išnagrinėtų ginčą tarp Jūsų ir Draudiko. Visa informacija apie tokių ginčų nagrinėjimo tvarką bei procedūras yra viešai skelbiama oficialioje Lietuvos Banko interneto svetainėje: www.lb.lt.

Jei Jūs kreipsitės į Lietuvos banką tiesiogiai su prašymu spręsti ginčą su Draudiku, prieš tai nesikreipęs į mus su Skundu ir nesulaukęs jo išnagrinėjimo, atkreipiame dėmesį, kad tokiu atveju, Lietuvos bankas atsisakys nagrinėti šį ginčą ir per 3 (tris) darbo dienas jį vis tiek persiųs nagrinėti mums. Tokio Skundo sprendimui galios šios Tvarkos 4.4.1. ir 4.4.2. punktuose numatyti terminai.

3.2. Skundų priėmimas

- 3.2.1. Mes priimame, t. y. registruojame ir nagrinėjame tik tokius Skundus, kuriuose Jūs tinkamai pateikiate visą žemiau išvardintą informaciją:

3.2.1.1. Informacija, būtina Jūsų, kaip mūsų Kliento, tapatybei patvirtinti:

- a) Skunde tiksliai nurodytas Jūsų vardas ir pavardė arba juridinis pavadinimas (ar Jus atstovaujancio asmens vardas ir pavardė);
- b) Skunde tiksliai nurodytas Jūsų asmens kodas arba gimimo data (pvz. esate užsienio valstybės pilietis);
- c) Skunde tiksliai nurodyti visi pagrindiniai Jūsų kontaktiniai duomenys – elektroninio pašto adresas, mobilaus telefono numeris, gyvenamosios vietos arba vietos, korespondencijai siųsti, adresas (gatvė, namo ir (ar) buto numeris, pašto kodas, miesto arba kaimo pavadinimas, rajonas).
- d) Skundas Jūsų pasirašytas elektroniniu ir Lietuvoje sertifikuotu parašu, arba fiziniu parašu, arba Jūsų tapatybė patvirtinta, Skundą teikiant per mūsų E-life savitarnos sistemą (techniškai įmanoma tik dėl Draudiko platinamų gyvybės ir Oncodrop draudimo produktų).
- e) Kai Skundas yra teikiamas Jūsų įgalioto atstovo, prie jo turi būti pridedamas atstovo įgaliojimus teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinantis dokumentas (Įgaliojimas). Jūsų įgalioto atstovo Skundui taikomos tokios pačios sąlygos kaip ir Jūsų Skundui, nurodytos šios Tvarkos 2.2.1. punkte.

3.2.1.2. Kita Skundui išnagrinėti ir sprendimui dėl jo priimti būtina informacija:

- a) Skunde aiškiai išdėstytos faktinės aplinkybės bei Jūsų reikalavimo, arba reikalavimų mums, esmė (reikalavimas turi būti aiškiai apibrėžtas, konkretus bei kilti iš sutartinių santykių su mumis ir (ar) būti susijęs su mūsų pareigų bei vartotojo teisių, nustatytų Jūsų draudimo sutartyje ar įstatymuose, vykdymu);

- b) Skundo esmė Jūsų yra surašyta tvarkingai ir įskaitomai, valstybine (lietuvių), anglų ir rusų kalbomis;
- c) Skunde yra nurodytas Jūsų draudimo sutarties arba draudimo poliso, dėl kurio kreipiamasi, numeris (taikoma Skundams, dėl Draudiko platinamų gyvybės ir Oncodrop draudimo produktų);
arba žalos numeris ar sveikatos draudimo kortelės numeris (taikoma Skundams dėl sveikatos draudimo produktų);
- d) Kartu su Skundu **BŪTINAI** turite pateikti **Jūsų reikalavimus pagrindžiančius dokumentus**, jeigu atsižvelgus į reikalavimo pobūdį, tai yra būtina;

3.2.1.3. Atsakymui į Skundą pateikti būtina Jūsų informacija:

- a) Nurodytas Jūsų pageidaujamas Atsakymo į Skundą gavimo būdas arba būdai:
 - i. Jei Atsakymą į Skundą Jūs pageidaujate gauti elektroninio ryšio kanalais - turite nurodyti savo el. pašto adresą, kuriuo galima būtų siųsti Atsakymą;
 - ii. Jei Atsakymą į Skundą Jūs pageidaujate gauti registruotu paštu, turi būti nurodytas tikslus Jūsų adresas Lietuvos Respublikos teritorijoje arba užsienyje;
 - iii. Jei Jūs pageidaujate kito Atsakymo į Skundą gavimo būdo, kurio įgyvendinimas yra protingai įmanomas iš Draudiko pusės, turi būti pateikta Jūsų kontaktinė informacija šiam būdui įgyvendinti;
 - iv. Jeigu Atsakymo į Skundą gavimo būdas nėra nurodytas Jūsų Skunde, preziumuosime, jog Jūsų sutinkate, kad Atsakymas Jums būtų teikiamas tokiu pat būdu, kaip buvo gautas Skundas, arba kitais mūsų turimais Jūsų kontaktais.

3.2.2. Anoniminiai ir ne pagal kompetenciją pateikti Jūsų Skundai:

3.2.2.1. Anoniminiai Jūsų Skundai nėra priimami ir nagrinėjami.

3.2.2.2. Taip pat, jei Skunde, pateikiate klausimą ar reikalavimą, kuris pagal teisės aktus niekaip nesusijęs su mūsų kompetencija ir yra nenagrinėtinas, jo nenagrinėjame ir rekomenduojame kreiptis į institucijas, kurios būtų kompetentingos išnagrinėti Jūsų teikiamus klausimus.

3.3. Skundų registravimas

3.3.1. Jūsų Skundų registravimą atliks mūsų centrinio arba regioninių biurų administratorės.

3.3.2. Jeigu Skundas yra teikiamas fiziškai raštu mūsų centriniam arba regiono biure, Jums pateikus prašymą raštu, Jums gali būti pateikta 1 (viena) popierinė Skundo kopija su gavimo žyma (spaudu), nurodant jo gavimo datą, laiką, Skundą priėmusio asmens pareigas, vardą ir pavardę.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKOMO Į SKUNDĄ TEIKIMAS

4.1. Skundų nagrinėjimas

4.1.1. Gautą ir užregistruotą Skundą nagrinėja ir Atsakymus į Skundą Jums pateikia mūsų atstovas, kurio kompetencijai yra priskirta atsakomybė už konkrečią veiklos sritį, susijusią su Jūsų pateiktu Skundu.

4.1.2. Kai mūsų atstovo vertinimu Jūsų pateiktas Skundas yra itin sudėtingas, kompleksinis ar netipinis, arba atitinka kitus požymius, nustatytus mūsų vidaus teisės aktuose, Skundo nagrinėjimas yra perduodamas Reikalavimų nagrinėjimo komitetui, kuris priima galutinį sprendimą tokio Jūsų Skundo atžvilgiu. Visais atvejais, tokio Skundo nagrinėjimo ir Atsakymo pateikimo terminas yra ilginamas šios Tvarcos 4.4.2. punkte nurodytais pagrindais.

4.1.3. Visas bendravimas su Jumis dėl pateikto Skundo vykdomas **išimtinai elektroninio ryšio priemonėmis**, t. y. el. paštu, arba raštu.

4.1.4. Išskirtiniais atvejais, siekiant taikaus ginčo išsprendimo, Skundo nagrinėjimas gali vykti gyvai, su mūsų įgaliotu atstovu ar atstovais.

4.2. Skundų nagrinėjimo stabdymas ir atnaujinimas

- 4.2.1. Jei Draudiko atstovui arba, atitinkamais atvejais, Reikalavimų nagrinėjimo komitetui susipažinus su Skundu paaiškėja, kad Jūsų Skundo nagrinėjimui yra reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) dokumentai, o Jūs nesate pateikę dokumentų, kurie yra būtini, pagrįsti Skunde nurodytiems reikalavimams, mes turime teisę raštu prašyti Jūsų pateikti tokią būtiną Skundo nagrinėjimui papildomą informaciją, patikslinimus ar (ir) papildomus dokumentus (toliau – papildoma informacija), nurodydami protingą terminą jų pateikimui, o Jūsų **Skundo nagrinėjimas yra stabdomas iki bus pateikta Skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija**.
- 4.2.2. Jums pateikus Draudiko prašomą papildomą informaciją, Skundo nagrinėjimo terminas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po šios informacijos gavimo yra atnaujinamas be atskiro mūsų pranešimo Jums.
- 4.3. **Teisė keisti Skundą ir jo atsisakyti**
- 4.3.1. Jūs taip pat turite teisę, bet kuriuo Skundo nagrinėjimo metu iki mūsų galutinio sprendimo dėl Skundo priėmimo, pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus mums) ar Skundo pagrindą, kuriuo grindžiate savo reikalavimus, pateikti naujus faktus, įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo ir atšaukti Skundą. Pažymime, kad Jums pakeitus kreipimosi dalyką arba pagrindą, terminas Skundo nagrinėjimui pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi, o Jums atsisakius savo reikalavimo – Skundo nagrinėjimas yra nutraukiamas.
- 4.4. **Skundų nagrinėjimo ir Atsakymų teikimo terminai**
- 4.4.1. Jūsų Skundas įprastais atvejais bus išnagrinėtas ir Atsakymas dėl jo Jums bus pateiktas ne vėliau kaip **per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos**, išskyrus atvejus numatytus šios Tvarkos 4.4.2 punkte.
- 4.4.2. Kai Skundo nagrinėjimas yra susijęs su šios Tvarkos 4.1.2 punkte nurodytomis aplinkybėmis arba kitomis svarbiomis aplinkybėmis, ir dėl to Atsakymo rengimas gali užsitęsti ilgiau nei 15 (penkiolika) darbo dienų, mūsų atstovas ne vėliau kaip 15-tą darbo dieną nuo Skundo gavimo, išsiunčia Jums pranešimą, kuriame nurodo Skundo nagrinėjimo eigą ir numatomą sprendimo priėmimo datą. Šiame Tvarkos punkte nurodytais atvejais, Skundas bus išnagrinėtas ir Atsakymas Jums bus pateiktas ne vėliau kaip **per 35 (trisdešimt penkias) darbo dienas nuo jo gavimo dienos**, išskyrus atvejus, kai Skundo nagrinėjimas yra stabdomas šios Tvarkos 4.1.4 punktuose nurodytais atvejais.
- 4.4.3. **Gražinami bei negražinami kreipimaisi:**
- 4.4.3.1. Pažymime, kad Jūsų rašytiniai kreipimaisi, neatitinkantys šios Tvarkos 3.2.1. punkto reikalavimų, nėra laikomi Skundais ir nenagrinėjami.
- 4.4.3.2. Ne vėliau kaip per 7 (septynias) darbo dienas nuo gavimo, šie rašytiniai kreipimaisi yra gražinami Jums, nurodant jų neatitikimus šiai Tvarkai. Jei ištaisote visus nurodytus neatitikimus, toks kreipimasis laikomas naujai pateiktu ir, atitinkamai, visi jo nagrinėjimo terminai yra skaičiuojami iš naujo.
- 4.4.3.3. Negražinami tokie Jūsų rašytiniai kreipimaisi, kuriuose nėra nurodytas Jūsų vardas ir pavardė (anoniminiai Skundai) ir (arba) nenurodytas Jūsų adresas ar kitas Atsakymo pateikimo kontaktas, o Jūsų kontaktai mums nėra žinomi.
- 4.5. **Atsakymų į Skundus teikimas ir sprendimai dėl Skundo**
- 4.5.1. Mūsų atstovas arba Reikalavimų nagrinėjimo komitetas, išnagrinėjęs Jūsų Skundą, vadovaudamasis galiojančiais Lietuvos respublikos teisės aktais bei šios Tvarkos nuostatomis, dėl Skundo priima vieną iš šių galimų sprendimų:
- patenkinti Skundo reikalavimus;
 - iš dalies patenkinti reikalavimus; arba
 - atmesti Skundą.
- 4.5.2. Mūsų atstovas yra atsakingas už Jūsų informavimą apie priimtą sprendimą dėl Skundo ir motyvuoto Atsakymo Jums pateikimą, kartu su kitų dokumentų kopijomis, jei taikoma. Visi šie dokumentai Jums yra pateikiami valstybine (lietuvių), anglų arba rusų kalbomis, Jūsų nurodytu, Atsakymo į Skundą gavimo būdu.
- 4.5.3. Jei Jūsų Skundas buvo pateiktas ir Lietuvos Bankui – mes pasirūpiname, kad Lietuvos Bankui būtų pateikta Atsakymo į Skundą kopija.

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS LIETUVOS BANKE IR ATSAKYMŲ Į TOKIUS SKUNDUS TEIKIMAS

- 5.1. Jeigu mes nepateikiame Jums Atsakymo į Skundą per šios Tvarkos 4.4.1. ir 4.4.2. punktuose numatytus terminus arba pateiktas Atsakymas Jūsų netenkina – praėjus ne daugiau kaip 1 (vieneriems) metams, turite teisę kreiptis į Lietuvos Banką dėl ginčo su mumis išsprendimo.
- 5.2. Lietuvos Bankui priėmus nagrinėti Jūsų ir mūsų, kaip Draudiko, vartojimo ginčą, Lietuvos Banko pranešimas, kartu su Jūsų Skundu persiunčiamas mums, suteikiant 10 (dešimties) kalendorinių dienų terminą nuo pranešimo gavimo, Atsakymui pateikti.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

6.1. Jūsų informacijos ir asmens duomenų saugojimas:

- 6.1.1. Jūsų skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga yra saugoma ir pateikiama įstatymų nustatyta tvarka. Jūsų Skundą, Atsakymą į jį bei kitą, tiesiogiai su Skundu susijusią informaciją, saugosime Bendrovės vidaus dokumentuose nustatyta tvarka bei terminais.
- 6.1.2. Jūsų mums, Skundo nagrinėjimo metu, pateikti bei su Skundu susiję Jūsų asmens duomenys ir kita informacija, yra naudojama laikantis teisės aktuose nustatytos tvarkos ir vadovaujantis mūsų Privatumo Politika, kuri yra viešai prieinama mūsų interneto puslapyje: www.compensalife.lt, skiltyje „Duomenų apsauga“.

6.2. Tvarkos peržiūrėjimas ir atnaujinimas

- 6.2.1. Mes šią Tvarką peržiūrėsime kartą per metus ir keisime, jei to reikalaus Norminių reikalavimų pasikeitimai arba ją reikės pakoreguoti dėl kitų vidinių priešasčių (pavyzdžiui, pasikeitusių mūsų procedūrų arba praktikos). Už savalaikę šios Tvarkos peržiūrą bei atnaujinimą, kai toks poreikis yra, bus atsakingas šios Tvarkos savininkas.
- 6.2.2. Jei yra neatitikimų ar prieštaravimų tarp šios Tvarkos ir bet kokių kitų Norminių reikalavimų, tiesiogiai bus taikomi Norminiai reikalavimai.

7. PRIEDAI

Ši Klientų skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarka turi šiuos priedus:

- 7.1. Priedas Nr. 1. Pavyzdinė Skundo forma.
-