

Dokumento tipas: Tvarkos aprašas	Patvirtinta: Gyvybės draudimo UAB „BONUM PUBLICUM“ valdybos 2015 m. balandžio 29 d. protokolu Nr. 2015-09
Rengėjas: Juridinio skyriaus viršininkė Gražina Beigo	Įsigalioja: 2015 m. gegužės 1 d.

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir prašymų bei skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato asmenų aptarnavimo Gyvybės draudimo UAB „BONUM PUBLICUM“ (toliau – Bendrovė) taisykles, asmenų prašymų bei skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų į juos teikimo tvarką.
2. Vadovaujantis šio Tvarkos aprašo nuostatomis taip pat nagrinėjami:
 - 2.1. Bendrovės darbuotojo tarnybiniame pranešime pateikti faktai;
 - 2.2. visuomenės informavimo priemonėse pateikta informacija apie Bendrovėje pažeistas asmenų teises ir teisėtus interesus;
 - 2.3. kiti paaiškėję asmenų teisių ir teisėtų interesų pažeidimo atvejai.
3. Šis Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo ir kitų teisės aktų nuostatomis, atsižvelgiant į Bendrovės pastangas bet kokias asmenų pretenzijas spręsti nedelsiant bei šalių susitarimu.
4. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant asmenų prašymus bei skundus šio Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir jų pagrindu priimti kiti teisės aktai, Bendrovės draudimo rūšies taisyklės ar kiti Bendrovės vidaus dokumentai.
5. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:
 - 5.1. **Asmuo** – draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs tretysis asmuo ar kitas fizinis ar juridinis asmuo, kuris kreipiasi į Bendrovę.
 - 5.2. **Atsakymas** – Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto prašymo ar skundo ir priimto sprendimo.
 - 5.3. **Informacija** – žinios, kuriomis disponuoja Bendrovė.
 - 5.4. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris pateikė Bendrovei rašytinį prašymą ar skundą.
 - 5.5. **Prašymas** – asmens kreipimasis į Bendrovę, nesusijęs su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant administracinės paslaugos – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą, išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti Bendrovės turimą informaciją; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus; kai išdėstomas asmens noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu; kai pranešama apie Bendrovės ir jos darbuotojų veiklos trūkumus, jų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu; kai pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti draudimo paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, ir kurio pateikimo nereglamentuoja kiti Bendrovės vidaus aktai.
 - 5.6. **Privati informacija** – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasinę ir etninę kilmę, politinius, religinius, filosofinius ar kitus įsitikinimus, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.
 - 5.7. **Skundas** – Bendrovei raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
6. Šio Tvarkos aprašo nuostatos netaikomos:
 - 6.1. prašymams dėl draudimo sutarčių sudarymo, pakeitimo ar nutraukimo, išskyrus atvejus, kai asmuo praneša apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą;
 - 6.2. pranešimams apie draudžiamuosius įvykius ar įvykius, kurie gali būti pripažinti draudžiamaisiais;

- 6.3. kitiems prašymams ar pranešimams, susijusiems su įvykiu administravimu, išskyrus atvejus, kai asmuo praneša apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.
7. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus bei skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Lietuvos Respublikos teisės aktuose, Bendrovės *Darbuotojų etikos kodekse* bei kituose Bendrovės vidaus dokumentuose.
 8. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ar skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Bendrovės darbuotojo. Bendrovės direktorius ir Bendrovės padalinių vadovai užtikrina, kad Bendrovės darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos, seminarų metu ir kitais nebuvimo Bendrovėje (darbe) atvejais būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.
 9. Asmenys aptarnaujami Bendrovės darbo laiku, nustatytu Bendrovės direktoriaus įsakymu patvirtintose *Darbo tvarkos taisyklėse*. Bendrovės centrinės buveinės ir regionų/skyrių adresai, telefonų numeriai bei darbo laikas skelbiami viešai Bendrovės interneto tinklapyje.
 10. Šis Tvarkos aprašas skelbiamas viešai Bendrovės interneto tinklapyje. Šio Tvarkos aprašo kopija pateikiama kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai.
 11. Bendrovės interneto tinklapyje privalo būti skiltis „Vartotojo ginčai su draudiku“, pateikianti tiesioginę nuorodą į Lietuvos banko tinklapio skiltį, skirtą vartotojo ginčams su draudiku.
 12. Bendrovė privalo ne vėliau kaip per 2 (du) mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikti Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus dėl draudimo produktų, užpildydama Lietuvos banko nustatytos formos dokumentą. Už šios informacijos pateikimą atsakingas Bendrovės juridinio skyriaus viršininkas.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Bendrovę), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Bendrovę, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), faksimiliniu pranešimu ir elektroniniu būdu.
14. Prašymai ir skundai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, trečiųjų asmenų ir Bendrovės interesų. Jei prašymo ar skundo žodžiu negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, pasiūloma asmeniui jį išdėstyti ir pateikti Bendrovei raštu, paaiškinama koku būdu asmuo gali pateikti rašytinį prašymą ar skundą.
15. Atvykę į Bendrovę asmenys aptarnaujami Bendrovės centrinės buveinės struktūriniuose padaliniuose ar Bendrovės regionuose/skyriuose pagal Bendrovės darbuotojų kompetenciją spręsti asmeniui rūpimus klausimus. Bendrovės biuro administratorius nukreipia į Bendrovės centrinę buveinę atvykusius asmenis į atsakingus Bendrovės darbuotojus.
16. Asmeniui atvykus į Bendrovę, Bendrovės darbuotojas privalo atlikti šiuos veiksmus:
 - 16.1. nustatyti asmens tapatybę;
 - 16.2. priimti rašytinius asmenų prašymus, skundus ir kitus jų pateikiamus dokumentus. Priimant prašymą ar skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių gali prireikti sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus arba pasiūloma papildyti ir pristatyti vėliau;
 - 16.3. jeigu kartu su prašymu ar skundu pateikiami dokumentų originalai ir asmuo pageidauja, kad šie dokumentai būtų jam gražinti, padaromos dokumentų kopijos, patvirtinamas kopijų tikrumas ir jie gražinami pateikėjui;
 - 16.4. informuoti asmenį, kad jam bus pranešta apie jo prašymo ar skundo išnagrinėjimą, ir asmeniui pageidaujant – suteikti informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimo Bendrovėje procedūras;
 - 16.5. jeigu asmuo prašo informacijos apie Bendrovės veiklą, Bendrovės direktoriaus pavedimu informaciją suteikti Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymo, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

17. Asmenų aptarnavimo klausimas, jiems pageidaujant, gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas Bendrovės darbuotojas apie tai privalo įspėti asmenį.
18. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis tiek jiems atvykus į Bendrovę, tiek telefonu, privalo suprantamai kalbėti, aiškiai, tiksliai ir glaustai atsakinėti į klausimus.
19. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytus atvejus, kai asmuo turi teisę gauti tokią informaciją.
20. Bendrovėje priimami, registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie atitinka šiuos reikalavimus:
 - 20.1. tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba;
 - 20.2. yra išdėstyta prašymo ar skundo esmė;
 - 20.3. yra pareiškėjo pasirašyti;
 - 20.4. yra nurodytas asmens vardas, pavardė (jei pareiškėjas fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo),
 - 20.5. yra nurodyta gyvenamoji vieta (jei pareiškėjas fizinis asmuo), buveinės adresas (jei pareiškėjas juridinis asmuo) arba tikslus adresas, kuriuo pareiškėjas pageidautų gauti atsakymą.
21. Tuo atveju, kai asmens prašymą ar skundą Bendrovei įteikia asmens atstovas, jis turi pateikti Bendrovei atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šio Tvarkos aprašo 20 punkte numatytus reikalavimus.
22. Tuo atveju, kai atstovaujamojo vardu į Bendrovę kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.
23. Paprastai neregistruojami ir nenagrinėjami prašymai bei skundai, pagal kuriuos nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti prašymai ar skundai, išskyrus atvejus, kai atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį ir siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Bendrovės interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Bendrovės direktorius.
24. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai bei skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
25. Nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai priimami, registruojami ir nagrinėjami bendra tvarka. Bendrovės darbuotojas, priėmęs/gavęs nevalstybine kalba parašytą asmens prašymą ar skundą, perduoda jį Bendrovės biuro administratoriui, kuris organizuoja prašymo ar skundo vertimą į valstybinę (lietuvių) kalbą.
26. Į asmens prašymą ar skundą atsakoma valstybine (lietuvių) kalba.
27. Bendrovės darbuotojai neturi teisės atskleisti informacijos, gautos jiems vykdant savo darbines funkcijas, apie draudėją, apdraustą asmenį ar naudos gavėją, jų sveikatos būklę ir turtingą padėtį bei kitos konfidencialios informacijos, išskyrus įstatymų nustatytas išimtis.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

28. Prašymų ir skundų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją Bendrovėje organizuoja Bendrovės biuro administratorius, vadovaudamasis šiuo Tvarkos aprašu ir kitais Bendrovės vidaus dokumentais.
29. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens Bendrovės centrinėje buveinėje, atsiųsti paštu, faksimiliniu pranešimu ar elektroniniu paštu, registruojami Bendrovėje nustatyta tvarka „Gautų dokumentų registracijos žurnale“ jų gavimo dieną. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.
30. Asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, pageidaujant, jam įteikiama spaudu (prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto.

31. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti pareiškėjo vardą, pavardę, adresą, taip pat kitais būtiniais atvejais.
32. Prašymą ar skundą, gautą Bendrovės regione/skyriuje, Bendrovės regiono vadovas/pardavimų grupės vadovas/administravimo vadybininkas nedelsiant perduoda faksimiliniu pranešimu ar elektroniniu paštu į Bendrovės centrinę buveinę biuro administratoriui ir ne vėliau kaip kitą darbo dieną išsiunčia paštu prašymo ar skundo originalą, pridedant lydraštį.
33. Iš Bendrovės regiono/skyriaus gauti prašymai ar skundai registruojami šio Tvarkos aprašo 29 punkte nustatyta tvarka ta data, kuria jie buvo gauti Bendrovės regione/skyriuje.
34. Bendrovės biuro administratorius, gavęs iš Bendrovės regiono/skyriaus prašymo ar skundo originalą, sutikrina prašymo ar skundo registracijos numerį, pridedamus dokumentus ir kt.
35. Užregistruotą prašymą ar skundą Bendrovės biuro administratorius pateikia Bendrovės direktoriui, kuris, susipažinęs su prašymo ar skundo turiniu, raštu paskiria jį nagrinėsiantį (-čius) Bendrovės darbuotoją (-us).
36. Šio Tvarkos aprašo 35 punkte nurodytas reikalavimas dėl raštiško Bendrovės darbuotojo paskyrimo nėra taikomas, kai Bendrovėje yra gaunami pasikartojantys žemiau išvardinto pobūdžio prašymai. Už tokių prašymų nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą yra atsakingi:
 - 36.1. antstolių, notarų, socialinės paramos skyrių prašymai dėl informacijos pateikimo apie asmenų sudarytas draudimo sutartis ar Bendrovėje apsidraudusius asmenis – Bendrovės biuro administratorius, o jam nesant Bendrovės juridinio skyriaus viršininkas;
 - 36.2. draudėjų prašymai dėl informacijos (pažymų) pateikimo apie jų sudarytas draudimo sutartis, tame tarpe apie sumokėtas draudimo įmokas, išmokėtas draudimo išmokas pasibaigus draudimo sutarčiai – Bendrovės draudimo skyriaus viršininkas, o jam nesant Bendrovės draudimo direktorius;
 - 36.3. apdraustųjų/naudos gavėjų prašymai dėl informacijos pateikimo apie jiems išmokėtas draudimo išmokas, išskyrus šio Tvarkos aprašo 36.2 punkte nurodytas išmokas – Bendrovės gydytojas ekspertas, o jam nesant Bendrovės žalų administravimo vadybininkas.
37. Bendrovės biuro administratorius pasirašytinai įteikia prašymą ar skundą Bendrovės direktoriaus paskirtam prašymą ar skundą nagrinėsiančiam (-iems) Bendrovės darbuotojui (-ams).
38. Siekiant išvengti interesų konflikto draudžiama pavesti nagrinėti skundus Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ, PATEIKTŲ RAŠTU, NAGRINĖJIMAS

39. Prašymo ar skundo nagrinėjimo procedūra – pagal šį Tvarkos aprašą Bendrovės darbuotojų atliekami veiksmai nagrinėjant asmens prašymą ar skundą, taip pat šio Tvarkos aprašo 2 punkte nurodytus atvejus, bei priimant sprendimą dėl jų.
40. Kai yra šio Tvarkos aprašo 2 punkte nurodyti pagrindai, nagrinėjimo procedūrą inicijuoja Bendrovės direktorius, įvertinęs paaiškėjusių faktų apie Bendrovėje pažeistas asmenų teises ir teisėtus interesus pagrįstumą.
41. Bendrovei pateikti asmenų prašymai ir skundai yra nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais ir šio Tvarkos aprašo nuostatomis.
42. Bendrovės darbuotojas, nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą, atlieka šiuos veiksmus:
 - 42.1. analizuoja ir nagrinėja asmens pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustato tokio dokumento esmę;
 - 42.2. prireikus paprašo pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą;
 - 42.3. prireikus paprašo pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ir/ar duomenis;
 - 42.4. vertina ir analizuoja Bendrovės turimus dokumentus ir/ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
 - 42.5. prireikus paprašo pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;
 - 42.6. prireikus paprašo Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;

- 42.7. pasitelkia Bendrovės specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, medicininių, ekonominių, finansinių ir pan.).
43. Bendrovės direktorius arba darbuotojas, atsakingas už asmens prašymo ar skundo nagrinėjimą, susipažinęs su asmens prašymo ar skundo turiniu, gali inicijuoti komisijos ar darbo grupės sudarymą. Komisijos ar darbo grupės sudėtis tvirtinama Bendrovės direktoriaus įsakymu. Komisijos ar darbo grupės posėdžiai yra protokoluojami.
44. Asmens prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą terminą, Bendrovės darbuotojas, nagrinėjantis skundą privalo apie tai raštu pranešti pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.
45. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos. Jeigu Bendrovė paprašo pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ir/ar duomenis arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna papildomus dokumentus ir/ar duomenis arba nuo prašymo ar skundo patikslinimo dienos.
46. Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą ir/ar nėra pateikti papildomi argumentai, leidžiantys suabejoti, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas ar nepagrįstas. Tokiu atveju per 5 (penkias) darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos pareiškėjui išsiunčiamas pranešimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas (išsiunčiamas raštiškas pranešimas ir anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).
47. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui pateikiamas atsakymas šio Tvarkos aprašo V skyriuje nustatyta tvarka.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

48. Išnagrinėjęs asmens prašymą ar skundą, Bendrovės darbuotojas, išskyrus Bendrovės juridinio skyriaus viršininką, atsakingas už šio prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo pareiškėjui projektą ir kartu su asmens prašymu ar skundu bei visa nagrinėjimo medžiaga pateikia pasirašyti Bendrovės direktoriui tik suderinęs atsakymo projektą su Bendrovės juridinio skyriaus viršininku.
49. Šio Tvarkos aprašo 48 punkte nurodytas suderinimas įforminamas Bendrovės juridinio skyriaus viršininko viza antrajame atsakymo pareiškėjui egzemplioriuje, kuris saugomas Bendrovėje.
50. Bendrovės direktoriaus pasirašytas atsakymas pareiškėjui perduodamas Bendrovės biuro administratoriui, kuris jį registruoja „Siunčiamų dokumentų registracijos žurnale“ Bendrovėje nustatyta tvarka.
51. Vienas atsakymo pareiškėjui egzempliorius išsiunčiamas pareiškėjui arba įteikiamas asmeniškai, o antras atsakymo egzempliorius su pareiškėjo prašymu ar skundu bei nagrinėjimo dokumentai perduodami Bendrovės juridinio skyriaus viršininkui.
52. Komisijos ar darbo grupės sprendimai ar išvados dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų įforminami Bendrovės direktoriaus įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.
53. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus, Bendrovės darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius ne su konkrečiu asmens interesu ir teisiu pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti Bendrovės paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

54. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešama registruotu (kai siunčiami dokumentų originalai, jų nuorašai, Bendrovės išduodamos pažymos ar kita privati informacija) ar paprastu laišku, elektroniniu paštu (jei pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu ir nėra pateikiama privati informacija) arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai. Pranešimas pareiškėjui, kad trūksta dokumentų ir/ar duomenų, reikalingų sprendimui priimti, siunčiamas registruotu laišku. Pareiškėjo pageidavimu registruotu laišku, pareiškėjui apmokėjus pašto išlaidas, jam gali būti persiųsti ir kiti raštai.
55. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai ir, priklausomai nuo motyvų turinio – pagrįsti teisės aktų nuostatomis.
56. Fizinis asmuo, gavęs neigiamą (jo netenkinantį) Bendrovės atsakymą į jo prašymą ar skundą arba per 2 (du) mėnesius nuo prašymo ar skundo pateikimo Bendrovei dienos negavęs jokio atsakymo, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką.
57. Visi asmenys dėl ginčo išsprendimo gali kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
58. Asmenų prašymai ir skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, atsakymai į asmenų prašymus ir skundus bei šio Tvarkos aprašo 51 punkte nurodyti raštai saugomi Bendrovės centrinėje buveinėje ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo pateikimo dienos. Už šių dokumentų saugojimą atsakingas Bendrovės juridinio skyriaus viršininkas.

VI. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMO KONTROLĖ

59. Bendrovės juridinio skyriaus viršininkas arba darbuotojas, atsakingas už skundo nagrinėjimą, registruoja gautą skundą Skundų registracijos žurnale (Priedas Nr. 1), kuris yra pildomas ir saugomas kompiuterinėje laikmenoje.
60. Skundų registracijos žurnale įrašomi šie skundą identifikuojantys duomenys:
 - 60.1. skundo gavimo Bendrovėje data ir būdas;
 - 60.2. skundo registracijos numeris;
 - 60.3. skundą gavęs Bendrovės struktūrinis padalinys (Bendrovės centrinė buveinė ar Bendrovės regionas/skyrius);
 - 60.4. pareiškėjo vardas, pavardė (kai pareiškėjas fizinis asmuo) arba pavadinimas (kai pareiškėjas juridinis asmuo);
 - 60.5. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
 - 60.6. trumpas skundo aprašymas (esmė);
 - 60.7. skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - 60.8. skundo išnagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjui išsiuntimo/įteikimo data;
 - 60.9. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas) ir trumpas priimto sprendimo aprašymas.
61. Tuo atveju, jei skundo nagrinėjimo metu nustatoma, kad jo pagrindas yra operacinė rizika, šis skundas registruojamas **Operacinės rizikos įvykių registravimo žurnale** vadovaujantis Bendrovės *Operacinės rizikos valdymo tvarkos aprašo* nuostatomis.
62. Už Skundų registracijos žurnalo pildymo kontrolę atsakingas Bendrovės rizikų valdymo specialistas.

VII. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

63. Bendrovės juridinio skyriaus viršininkas, kartą per kalendorinį ketvirtį, iki kito kalendorinio ketvirčio pirmo mėnesio 20 (dvidešimtos) dienos, parengia ataskaitą apie visus per praėjusį kalendorinį ketvirtį Bendrovėje gautus ir užregistruotus skundus ir pateikia ją Bendrovės direktoriui ir rizikų valdymo specialistui.
64. Siekdamas nustatyti trūkumus ir potencialią reputacinę, teisinę arba operacinę riziką, Bendrovės rizikų valdymo specialistas ne rečiau kaip kartą per ketvirtį vertina skundų nagrinėjimo rezultatus, atlikdamas šiuos veiksmus:

- 64.1. rinkdamas informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlikdamas šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esmines skundų atsiradimo priežastis;
- 64.2. įvertindamas, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
- 64.3. įvertindamas, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir pasiūlydamas jų šalinimo būdus;
65. Bendrovės rizikų valdymo specialistas teikia:
 - 65.1. informaciją apie skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, įskaitant informaciją apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis – Bendrovės valdybai ne rečiau kaip kartą per ketvirtį.
 - 65.2. informaciją apie skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą ir nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis – Bendrovės Rizikų valdymo komitetui nedelsiant, kai yra nustatoma, jog esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą.
66. Bendrovės Rizikų valdymo komitetas, gavęs šio Tvarkos aprašo 65.2 punkte nurodytą informaciją, ją išanalizuoja ir teikia pasiūlymus Bendrovės valdybai pasiūlymus dėl priemonių, būtinų pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis, ir skundų valdymo proceso veiksmingumui užtikrinti.
67. Bendrovės valdyba, gavusi šio Tvarkos aprašo 65.1 ir 66 punktuose nurodytą informaciją ir pasiūlymus, nustato skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetus ir priima sprendimus dėl skundų valdymo proceso veiksmingumo tobulinimo.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

68. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu (biuro administratorius, o jam neesant kitas Bendrovės darbuotojas), privalo:
 - 68.1. trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar Bendrovė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;
 - 68.2. paaiškinti, kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti Bendrovei, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;
 - 68.3. peradresuoti skambutį Bendrovės darbuotojui, atsakingam už atitinkamą, su asmens klausimu susijusią, Bendrovės veiklos sritį;
 - 68.4. nurodyti, į kokią kitą instituciją asmuo turėtų kreiptis, jei Bendrovė nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo;
 - 68.5. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kurią disponuoja Bendrovė ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
69. Bendrovės darbuotojas, aptarnaujantis asmenis telefonu, turi laikytis šių taisyklių:
 - 69.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
 - 69.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Bendrovės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
 - 69.3. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą ar patikslinti kreipimosi esmę;
 - 69.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
 - 69.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšio priemone laiką;
 - 69.6. ramiai kalbėti, mandagiai atsiveikinti.
70. Bendrovės darbuotojas kuria Bendrovės įvaizdį ir formuoja palankų požiūrį bei teigiamą nuomonę apie ją, todėl jis turi užtikrinti, kad kalbant telefonu nekiltų konfliktinių situacijų.
71. Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, pokalbiai telefonu Bendrovėje yra įrašomi. Apie tai skambinantysis yra įspėjamas.

IX. ASMENŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

72. Bendrovės vidaus auditorius periodiškai tikrina asmenų aptarnavimo taisyklių ir prašymų bei skundų nagrinėjimo tvarkos laikymąsi, siekdamas išsiaiškinti:
 - 72.1. ar pakanka informacijos apie asmenų aptarnavimą Bendrovėje;
 - 72.2. ar mandagiai aptarnaujama, ar nėra nusiskundimų dėl aptarnavimo kokybės;
 - 72.3. ar buvo laikomasi prašymų ir skundų nagrinėjimo bei atsakymų į juos pateikimo terminų;
 - 72.4. ar nagrinėjant asmenų prašymus bei skundus buvo laikomasi šio Tvarkos aprašo nuostatų.
73. Gali būti tikrinami ir kiti su asmenų aptarnavimu susiję klausimai.
74. Patikrinimo metu surinkta informacija panaudojama toliau tobulinant asmenų aptarnavimo ir prašymų bei skundų nagrinėjimo tvarkos Bendrovėje kokybę.

X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

75. Šis Tvarkos aprašas tvirtinamas, keičiamas ar pripažįstamas netekusiu galios Bendrovės valdybos sprendimu.
 76. Šio Tvarkos aprašo nuostatų laikymasis privalomas visiems Bendrovės darbuotojams. Šio Tvarkos aprašo nuostatų nesilaikymas yra traktuojamas kaip darbo drausmės pažeidimas ir užtraukia Bendrovės darbuotojams atsakomybę Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka.
 77. Už šios Tvarkos aprašo nuostatų tinkamą įgyvendinimą Bendrovės centrinėje buveinėje atsako Bendrovės direktorius, Bendrovės regionuose/skyriuose – regionų vadovai/pardavimų grupės vadovai/administravimo vadybininkai.
 78. Bendrovė ne rečiau kaip kartą per metus peržiūri, vertina ir tobulina šį Tvarkos aprašą, atsižvelgiant į naujausius vidinius ir išorinius pokyčius.
 79. Peržiūros rezultatai ir siūlomi Tvarkos aprašo pakeitimai pateikiami Bendrovės valdybai.
-