

<b>Dokumento tipas:</b> Tvarkos aprašas	<b>Patvirtinta:</b> Gyvybės draudimo UAB „BONUM PUBLICUM“ valdybos 2017 m. balandžio 4 d. protokolu Nr. 2017-07
<b>Rengėjas:</b> Juridinio skyriaus viršininkė Gražina Beigo	<b>Įsigalioja:</b> 2017 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) taisyklės, 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 ir 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 tinklapiu skiltį, skirtą vartotojo ginčams su draudiku.

## **II. ASMENŲ APTARNAVIMAS, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

12. 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 paštu.
13. 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.
14. 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.
15. Asmeniui atvykus į Bendrovę, Bendrovės darbuotojas privalo atlikti šiuos veiksmus:
  - 15.1. nustatyti asmens tapatybę;
  - 15.2. 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;
  - 15.3. 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;
  - 15.4. informuoti asmenį, kad jam bus pranešta apie jo prašymo ar skundo išnagrinėjimą, ir asmeniui pageidaujant – suteikti informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimo Bendrovėje procedūras;
  - 15.5. 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.

16. 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.
17. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis tiek jiems atvykus į Bendrovę, tiek telefonu, privalo suprantamai kalbėti, aiškiai, tiksliai ir glaustai atsakinėti į klausimus.
18. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytus atvejus, kai asmuo turi teisę gauti tokią informaciją.
19. Bendrovėje priimami, registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie atitinka šiuos reikalavimus:
  - 19.1. tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba;
  - 19.2. yra išdėstyta prašymo ar skundo esmė;
  - 19.3. yra pareiškėjo pasirašyti;
  - 19.4. yra nurodytas asmens vardas, pavardė (jei pareiškėjas fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo),
  - 19.5. yra nurodyta gyvenamoji vieta (jei pareiškėjas fizinis asmuo), buveinės adresas (jei pareiškėjas juridinis asmuo) arba tikslus adresas, kuriuo pareiškėjas pageidautų gauti atsakymą.
20. 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 19 punkte numatytus reikalavimus.
21. 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.
22. Paprastai neregistruojami ir nenagrinėjami prašymai bei skundai, pagal kuriuos nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo, nurodytas 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.
23. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai bei skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
24. Į asmens prašymą ar skundą atsakoma valstybine (lietuvių) kalba.
25. Bendrovės darbuotojai neturi teisės atskleisti informacijos, gautos jiems vykdant savo darbinės funkcijas, apie draudėją, apdraustą asmenį ar naudos gavėją, jų sveikatos būklę ir turtinę padėtį bei kitos konfidencialios informacijos, išskyrus įstatymų nustatytas išimtis.

### **III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

26. Prašymų ir skundų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją Bendrovėje organizuoja Bendrovės biuro administratorius, vadovaudamasis šiuo Tvarkos aprašu ir kitais Bendrovės vidaus dokumentais.
27. 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.
28. 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.
29. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridunami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti pareiškėjo vardą, pavardę, adresą, taip pat kitais būtiniais atvejais.

30. 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.
31. Iš Bendrovės regiono/skyriaus gauti prašymai ar skundai registruojami šio Tvarkos aprašo 28 punkte nustatyta tvarka ta data, kuria jie buvo gauti Bendrovės regione/skyriuje.
32. Bendrovės biuro administratorius, gavęs iš Bendrovės regiono/skyriaus prašymo ar skundo originalą, sutikrina prašymo ar skundo registracijos numerį, pridedamus dokumentus ir kt.
33. Užregistruotą prašymą ar skundą Bendrovės biuro administratorius nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, pateikia Bendrovės direktoriui, kuris, susipažinęs su prašymo ar skundo turiniu, raštu paskiria jį nagrinėsiantį (-čius) Bendrovės darbuotoją (-us).
34. Šio Tvarkos aprašo 33 punkte nurodytas reikalavimas dėl raštiško Bendrovės darbuotojo paskyrimo nėra taikomas, kai Bendrovėje yra gaunami pasikartojantys šio Tvarkos aprašo Priede Nr. 1 išvardinto pobūdžio prašymai. Už tokių prašymų nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą yra atsakingi šio Tvarkos aprašo Priede Nr. 1 nurodyti Bendrovės darbuotojai.
35. Bendrovės biuro administratorius pasirašytinai įteikia prašymą ar skundą Bendrovės direktoriaus paskirtam prašymą ar skundą nagrinėsiančiam (-iems) Bendrovės darbuotojui (-ams).
36. Siekiant išvengti interesų konflikto draudžiama pavesti nagrinėti skundus Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

#### **IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ, PATEIKTŲ RAŠTU, NAGRINĖJIMAS**

37. 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.
38. 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.
39. Bendrovei pateikti asmenų prašymai ir skundai yra nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais ir šio Tvarkos aprašo nuostatomis.
40. Bendrovės darbuotojas, nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą, atlieka šiuos veiksmus:
  - 40.1. analizuoja ir nagrinėja asmens pateikto prašymo ar skundo turinį bei nustato tokio dokumento esmę;
  - 40.2. prireikus paprašo pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą;
  - 40.3. prireikus paprašo pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ir/ar duomenis;
  - 40.4. vertina ir analizuoja Bendrovės turimus dokumentus ir/ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
  - 40.5. prireikus paprašo pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;
  - 40.6. prireikus paprašo Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;
  - 40.7. pasitelkia Bendrovės specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, medicininių, ekonominių, finansinių ir pan.).
41. 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.
42. Asmens prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) 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.
43. 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.
  44. 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).
  45. 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**

46. 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.
47. Šio Tvarkos aprašo 46 punkte nurodytas suderinimas įforminamas Bendrovės juridinio skyriaus viršininko viza antrajame atsakymo pareiškėjui egzemplioriuje, kuris saugomas Bendrovėje.
48. Bendrovės direktoriaus pasirašytas atsakymas pareiškėjui perduodamas Bendrovės biuro administratoriui, kuris jį registruoja „Siunčiamų dokumentų registracijos žurnale“ Bendrovėje nustatyta tvarka.
49. 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.
50. 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.
51. 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 teisių 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.
52. 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.

53. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai ir, priklausomai nuo motyvų turinio – pagrįsti teisės aktų nuostatomis.
54. Fizinis asmuo, gavęs neigiamą (jo netenkinantį) Bendrovės atsakymą į jo prašymą ar skundą arba negavęs jokie Bendrovės atsakymo, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką, kuris yra kompetentingas nagrinėti su draudimo santykiais susijusius skundus ir neteisimine tvarka spręsti ginčus, kylančius iš draudimo teisinių santykių, adresu: Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, (daugiau informacijos pateikiama interneto svetainėje: [http://www.lb.lt/gincu\\_nagrinejimas](http://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas)).
55. Visi asmenys dėl ginčo išsprendimo gali kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
56. Asmenų prašymai ir skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, atsakymai į asmenų prašymus ir skundus bei šio Tvarkos aprašo 50 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**

57. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už skundo nagrinėjimą, registruoja gautą skundą Skundų registracijos žurnale (Priedas Nr. 2), kuris yra pildomas ir saugomas Bendrovės tarnybinėje stotyje ([Bendra \(P:\)Zurnalai\Skundu registracijos zurnalas](#)).
58. Skundų registracijos žurnale (Priedas Nr. 2) įrašomi šie skundą identifikuojantys duomenys:
  - 58.1. skundo gavimo Bendrovėje data ir būdas;
  - 58.2. skundo registracijos numeris;
  - 58.3. skundą gavęs Bendrovės struktūrinis padalinys (Bendrovės centrinė buveinė ar Bendrovės regionas/skyrius);
  - 58.4. pareiškėjo vardas, pavardė (kai pareiškėjas fizinis asmuo) arba pavadinimas (kai pareiškėjas juridinis asmuo);
  - 58.5. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
  - 58.6. trumpas skundo aprašymas (esmė);
  - 58.7. skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
  - 58.8. skundo išnagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjui išsiuntimo/iteikimo data;
  - 58.9. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas) ir trumpas priimto sprendimo aprašymas;
  - 58.10. įvertinimas, ar esminė (-ės) skundo atsiradimo priežastis (-ys) gali lemti skundų dėl kitų paslaugų ar produktų atsiradimą;
  - 58.11. įvertinimas, ar esminė (-ės) skundo atsiradimo priežastis (-ys) gali būti pašalinta ir siūlomi pašalinimo būdai.
59. Tuo atveju, jei skundo nagrinėjimo metu nustatoma, kad jo pagrindas yra operacinė rizika (darbuotojo klaida, informacinių technologijų sutrikimai ir kt.), šis skundas registruojamas Operacinės rizikos įvykių registravimo žurnale vadovaujantis Bendrovės valdybos patvirtinto *Operacinės rizikos valdymo tvarkos aprašo* nuostatomis.

## **VII. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS**

60. Siekiant nustatyti trūkumus ir potencialią reputacinę, teisinę arba operacinę riziką, Skundų registracijos žurnale (Priedas Nr. 2) yra renkama informacija apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu.
61. Bendrovės draudimo direktorius ne rečiau kaip kartą per ketvirtį teikia Bendrovės valdybai skundų nagrinėjimo vertinimo ataskaitą, kurioje pateikiama informacija apie skundų nagrinėjimo vertinimo rezultatus, atlikus šiuos veiksmus:
  - 61.1. atlikus šio Tvarkos aprašo 60 punkte nurodytos informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esmines skundų atsiradimo priežastis;

- 61.2. įvertinus, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
- 61.3. įvertinus, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir pasiūlydamas jų šalinimo būdus ir prioritetus.
62. Bendrovės draudimo direktorius teikia 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.
63. Bendrovės Rizikų valdymo komitetas, gavęs šio Tvarkos aprašo 62 punkte nurodytą informaciją, ją išanalizuoja ir teikia Bendrovės valdybai pasiūlymus dėl priemonių, būtinų pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis, ir skundų valdymo proceso veiksmingumui užtikrinti.
64. Bendrovės valdyba, gavusi šio Tvarkos aprašo 61 ir 62 punktuose nurodytą informaciją ir pasiūlymus, nustato skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetus ir priima sprendimus dėl skundų valdymo proceso veiksmingumo tobulinimo.
65. Bendrovės draudimo direktorius, rizikų valdymo specialistas ir atitikties pareigūnas kartą per metus iki einamųjų kalendorinių metų sausio 20 (dvidešimtos) dienos parengia skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimo ataskaitą už praėjusius kalendorinius metus ir pateikia ją Bendrovės valdybai.

#### **VIII. INFORMACIJOS PATEIKIMAS LIETUVOS BANKUI**

66. 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 draudimo direktorius.
67. Kartu su šio Tvarkos aprašo 66 punkte nurodyta informacija Lietuvos bankui yra pateikiama šio Tvarkos aprašo 65 punkte nurodyta skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimo ataskaita.

#### **IX. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į BENDROVĘ IR TELEFONU**

68. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Bendrovę ar telefonu (biuro administratorius ar esamų klientų vadybininkas, o jiems nesant – kitas Bendrovės darbuotojas), privalo vadovautis elgesio principais ir profesinės etikos normomis, išdėstytais Bendrovės valdybos patvirtintame *Etikos kodekse*, ir laikytis šių taisyklių:
  - 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. nurodyti, į kokią kitą instituciją asmuo turėtų kreiptis, jei Bendrovė nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo (jeigu žinoma);
  - 68.4. pateikti asmeniui jo pageidaujamą informaciją, kurią disponuoja Bendrovė ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
69. Bendrovės darbuotojas, aptarnaudamas į Bendrovę besikreipiančius asmenis telefonu, turi laikytis šių taisyklių:
  - 69.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
  - 69.2. pasisveikinti, prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas visą Bendrovės pavadinimą arba trumpinį „BONUM PUBLICUM“, savo pareigas ir pavardę;
  - 69.3. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą ar patikslinti kreipimosi esmę;

- 69.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus arba peradresuoti skambutį Bendrovės darbuotojui, atsakingam už atitinkamą, su asmens klausimu susijusią, Bendrovės veiklos sritį;
- 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 atsisveikinti.
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. Bendrovėje yra įrašomi Bendrovės darbuotojų, kurie pagal savo kompetenciją telefonu teikia konsultacijas asmenims Bendrovės paslaugų teikimo klausimais, telefoniniai pokalbiai. Šių telefoninių pokalbių įrašymo, telefoninių pokalbių įrašų tvarkymo ir saugojimo Bendrovėje tvarką nustato Bendrovės patvirtintos *Telefoninių pokalbių įrašų tvarkymo taisyklės*.
72. Siekiant užtikrinti asmenų aptarnavimo kokybę, Bendrovėje ne rečiau kaip kartą per ketvirtį yra atliekamas asmenų, kurie kreipėsi į Bendrovę su jos teikiamomis paslaugomis susijusiais klausimais, aptarnavimo kokybės vertinimas. Šio vertinimo metu yra perklausomi Bendrovės darbuotojų, aptarnaujančių klientus, telefoniniai pokalbiai, vertinama Bendrovės klientams telefonu suteikta informacija ir identifikuojamos klientų aptarnavimo problemos. Už asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo atlikimą yra atsakingas Bendrovės draudimo direktorius.
73. Bendrovės draudimo direktorius, atlikęs šio Tvarkos aprašo 72 punkte nurodytą vertinimą, parengia asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo ataskaitą, kuri teikiama Bendrovės valdybai.

## **X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

74. Šis Tvarkos aprašas tvirtinamas, keičiamas ir pripažįstamas netekusiu galios Bendrovės valdybos sprendimu.
75. 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.
76. Bendrovės vidaus auditorius vertina šiame Tvarkos apraše nustatytų procesų efektyvumą ir kokybę bei vertinimo rezultatus teikia Bendrovės valdybai.
77. Bendrovė, atsižvelgdama į naujausius vidinius ir išorinius pokyčius, bet ne rečiau kaip kartą per 3 (trejus) metus peržiūri, vertina ir tobulina šį Tvarkos aprašą. Peržiūros rezultatai ir siūlomi Tvarkos aprašo pakeitimai pateikiami Bendrovės valdybai.
-