

**PATVIRTINTA  
UADB "ERGO LIETUVA"  
2006-05-31 Valdybos protokolu**

**DRAUDĖJŲ, APDRAUSTŪJŲ, NAUDOS GAVĖJŲ IR NUKENTĖJUSIŲJŲ TREČIŲJŲ ASMENŲ  
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKymo PAREIŠKĖJAMS TVARKA**

**1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.1. Ši UADB "ERGO LIETUVA" (toliau - Draudikas) tvarka nustato draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų ir nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų (toliau – Pareiškėjai) skundų, kylančių iš draudimo teisinių santykių tarp Draudiko ir Pareiškėjų, nagrinėjimo ir atsakymo Pareiškėjams teikimo tvarką (toliau Tvarka).
- 1.2. Tvarka parengta atsižvelgiant į norminiuose teisės aktuose nustatytus reikalavimus bei Draudiko pastangas operatyviai spręsti Pareiškėjų skundus.
- 1.3. Tvarka viešai skelbiama Draudiko interneto puslapyje. Jei Pareiškėjas pageidauja gauti šią tvarką, Draudikas teikia Pareiškėjui po vieną egzempliorių (paštu, elektroniniu paštu ar asmeniškai įteikiant įmonės patalpose).
- 1.4. Nagrinėjant skundą, Pareiškėją gali atstovauti tinkamai įgalioti atstovai. Pareiškėjo atstovo įgaliojimas privalo būti pridėtas prie skundo.

**2. PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS SU SKUNDU Į DRAUDIKA**

- 2.1. Pareiškėjas, manantis, jog Draudikas draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi raštu kreiptis į Draudiką, nurodydamas aplinkybes ir savo reikalavimus, pridėdamas reikalavimo pagrindimą įrodančius dokumentus ar savo motyvus išdėstyti raštu.
- 2.2. Draudikas registruoja ir nagrinėja tik tokius Pareiškėjo rašytinius skundus, kurie yra įskaitomai parašyti, yra Pareiškėjo arba jo įgalioto atstovo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidauja gauti atsakymą, taip pat telefonas bei elektroninis paštas (jeigu juos Pareiškėjas turi). Neįskaitomi ir nepasirašyti skundai turi būti gražinami Pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.
- 2.3. Jei yra kliūčių nagrinėti skundą, Draudikas apie tai motyvuotai informuoja Pareiškėją, primindamas apie galimybę (jei tokia yra) pašalinti kliūtis.
- 2.4. Draudiko gauti skundai užregistruojami jų gavimo dieną registracijos žurnale ar jį atitinkančioje kompiuterinėje laikmenoje (toliau vadinama – registracijos žurnalas) Draudiko nustatyta tvarka. Pareiškėjui pageidaujant, jam teikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija.
- 2.5. Pareiškėjų skundai pateikiami ir nagrinėjami Geležinio Vilko g. 6A, LT – 03507, Vilnius, UADB "ERGO LIETUVA".

**3. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS**

- 3.1. Skundus nagrinėja ir atsakymus Pareiškėjui rengia Draudiko paskirti asmenys.
- 3.2. Skundai privalo būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų nuo jų gavimo dienos. Jeigu skundo tyrimas yra sudėtingas, reikalaujantis dokumentų ir informacijos gavimo iš kitų asmenų, tai skundo nagrinėjimo terminas gali būti ilgesnis, priklausomai nuo laikotarpio, per kurį buvo gauti iš kitų asmenų reikalingi skundo nagrinėjimui dokumentai bei informacija. Esant tokiai situacijai, Draudikas apie galimai užsitęsiantį skundo nagrinėjimą raštu praneša Pareiškėjui.

3.3. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti įrodymai iš Pareiškėjo, turi teisę raštu paprašyti Pareiškėjo pateikti paaiškinimus, nurodydamas terminą paaiškinimų, įrodymų pateikimui.

3.4. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo priėmimo pakeisti skundo dalyką (reikalavimus Draudikui) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis Pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus, ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei Pareiškėjas raštu atsisako savo reikalavimo, Draudikas nutraukia pradėtą skundo nagrinėjimą.

3.5. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami Pareiškėjo ir Draudiko susitikimai, siekiant baigti ginčą taikiai.

3.6. Draudikas savo sprendimą priima atsižvelgdamas į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teise. Jei Pareiškėjo paaiškinimų ar pateiktų rašytinių įrodymų nepakanka ir Pareiškėjas jų nepateikia per Draudiko nustatytą terminą, Draudikas priima sprendimą atsižvelgdamas į turimus rašytinius įrodymus.

3.7. Draudikas dėl skundo priima vieną iš šių sprendimų – patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus, atmesti skundą.

3.8. Draudiko sprendimas raštu išsiunčiamas Pareiškėjui.

#### **4. ATSAKYO PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS**

4.1. Pareiškėjui raštu pateikiamas išsamus motyvuotas atsakymas. Dokumentų kopijos, kuriais grindžia savo atsakymą Draudikas, turi būti pridėtos prie atsakymo.

4.2. Pasirašytas atsakymas registruojamas Draudiko registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridėdamų dokumentų kopijomis Pareiškėjui arba jo atstovui gali būti įteikiamas asmeniškai, jiems pasirašant registracijos žurnale, arba išsiunčiamas registruotu paštu.

#### **5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

5.1. Pareiškėjas, gavęs neigiamą (Pareiškėjo netenkinantį) atsakymą arba per šios Tvarkos 3.2. punkte nustatytą skundo nagrinėjimo terminą negavęs jokio Draudiko atsakymo, turi teisę kreiptis į Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisiją.

5.2. Dėl ginčo išsprendimo visi asmenys turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.