

PATVIRTINTA
UAB „Būsto paskolų draudimas“
valdybos posėdžio
2004 m. gruodžio 22 d.
protokolu Nr. 7 (63)
(nauja redakcija patvirtinta
valdybos posėdžio
2011 m. sausio 14 d.
nutarimu Nr. 1 (223)-8)

UAB „BŪSTO PASKOLŲ DRAUDIMAS“ DRAUDĖJŲ, NAUDOS GAVĖJŲ IR NUKENTĖJUSIŲ TREČIŲJŲ ASMENŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJAMS TEIKIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Būsto paskolų draudimas“ draudėjų, naudos gavėjų ir nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų skundų nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo tvarka (toliau vadinama – ši tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų ir pareiškimų (toliau – prašymai) nagrinėjimo ir atsakymo asmenims teikimo UAB „Būsto paskolų draudimas“ (toliau vadinama – bendrovė) procedūras, jei prašymas yra kilęs iš draudimo sutartinių (ar su jais susijusių) santykių ir prašymo nagrinėjimo tvarka nenustatyta kituose bendrovės vidaus teisės aktuose.

2. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

Atsakymas – bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto prašymo ir priimto sprendimo.

Prašymas – asmens kreipimasis į bendrovę nurodant, kad draudimo sutartiniuose santykiuose (ar su jais susijusiuose) pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

3. Už šios tvarkos įgyvendinimą atsako bendrovės direktorius.

4. Ši tvarka privalo būti viešai paskelbta bendrovės interneto tinklalapyje www.bpd.lt ir pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai.

II. ASMENS KREIPIMASIS SU PRAŠYMU IR PRAŠYMO REGISTRAVIMAS

5. Pagrindas šioje tvarkoje nurodytoms procedūroms pradėti yra asmens rašytinis (tiesiogiai asmeniui atvykus į bendrovę, atsiuntus paštu, per atstovą ir elektroniniu būdu) ar žodinis (tiesiogiai asmeniui atvykus į bendrovę arba telefonu) prašymas. Prašymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir bendrovės interesų. Jei prašymo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, asmeniui pasiūloma jį išdėstyti raštu.

6. Bendrovės direktorius gali inicijuoti prašymo nagrinėjimo procedūrą ir tuo atveju, kai visuomenės informavimo priemonėse pateikta informacija apie bendrovėje pažeistas klientų ar kitų asmenų teises ir kai šioje informacijoje pateikti faktai yra pakankamai pagrįsti.

7. Registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai, kurie įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių), rusų ar anglų kalba, yra asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir kontaktinis adresas (jei kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jei kreipiasi juridinis asmuo), kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti prašymai grąžinami asmenims, nurodant grąžinimo priežastį.

8. Kai atstovaujamojo asmens vardu į bendrovę kreipiasi fizinio asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, kontaktinį adresą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, kontaktinį adresą, prašymą pasirašyti ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

9. Prašymai, kuriuose nenurodytas asmens vardas ir pavardė, kontaktinis adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, bendrovės direktoriaus sprendimu paliekami nenagrinėti, išskyrus atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų asmens ar bendrovės interesai, bendrovės direktorius nusprendžia kitaip.

10. Rusų ar anglų kalba gauto prašymo tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia bendrovė. Kai asmuo nemoka valstybinės (lietuvių) kalbos, jam kreipiantis žodžiu į bendrovę turi dalyvauti vertėjas. Vertėją pakviečia asmuo savo iniciatyva. Asmeniui atsakoma valstybine (lietuvių) kalba.

11. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu, prilyginamas prašymui raštu kai jis atitinka šios tvarkos 7 punkto reikalavimus. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas turi būti pateiktas taip, kad bendrovė galėtų atpažinti elektroninio dokumento formatą, prašymo turinį. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu, kai negalima atpažinti elektroninio dokumento formato, atidaryti ir apdoroti jo elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis bendrovės naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, atpažinti prašymo turinio, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

12. Rašytiniai prašymai užregistruojami Gautų dokumentų registracijos žurnale jų gavimo dieną bendrovėje nustatyta tvarka. Asmeniui pageidaujant, priėmus prašymą įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 (dvi) dienas nuo prašymo gavimo bendrovėje, išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas. Prašymo gavimo bendrovėje faktas gali būti patvirtinamas asmens pateikto prašymo kopijoje, nurodant dokumento gavimo bendrovėje datą ir registracijos numerį.

13. Užregistruotas prašymas pateikiamas bendrovės direktoriui, kuris susipažinęs su prašymo turiniu, bendrovėje nustatyta tvarka rašo rezoliuciją, paskirdamas už prašymo nagrinėjimą atsakingą (-us) bendrovės darbuotoją (-us).

14. Jei rezoliucijoje nurodyti keli bendrovės darbuotojai, už prašymo nagrinėjimą atsakingi visi rezoliucijoje nurodyti bendrovės darbuotojai, už atsakymo parengimą asmeniui - tas bendrovės darbuotojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis.

15. Draudžiama pavesti nagrinėti prašymus bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

III. PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS, ATSAKOMO ASMENIUI PARENGIMAS IR PATEIKIMAS

16. Bendrovei pateikti prašymai yra nagrinėjami šioje tvarkoje nustatyta tvarka.

17. Už prašymo nagrinėjimą atsakingas (-i) bendrovės darbuotojas (-ai), nagrinėdamas (-i) prašymą, atlieka šiuos veiksmus:

17.1. išanalizuoja pateikto prašymo turinį, nustato jo esmę, esant reikalui, paprašo asmens patikslinti prašymą;

17.2. jei prašymo nagrinėjimui reikalingi papildomi asmens paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai dokumentai, kreipiasi su prašymu į asmenį, prašydamas (-i) pateikti šiuos paaiškinimus ir (ar) dokumentus;

17.3. jei prašymo nagrinėjimui reikalingi bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, paaiškinimai, paprašo juos pateikti žodžiu ar raštu;

17.4. jei prašymo nagrinėjimui reikia specialių tam tikros srities žinių (teisinių, ekonominių, finansinių ir pan.), gali pasitelkti atitinkamos srities specialistą;

17.5. vertina ir analizuoja bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu prašymu.

18. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) dienų nuo jų gavimo bendrovėje dienos, išskyrus šios tvarkos 19 punkte nustatytą atvejį.

19. Ypatingais atvejais, atsižvelgiant į prašymo sudėtingumą, sudaroma darbo grupė. Tokiu atveju, jei atsakymo asmeniui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 (dvidešimt) dienų nuo prašymo bendrovėje gavimo dienos, bendrovės direktorius gali pratęsti šį terminą, bet ne daugiau kaip 10 (dešimt) dienų, apie tai informuojant asmenį raštu ne vėliau kaip likus 5 (penkioms) dienoms iki prašymo nagrinėjimo termino, nurodyto šios tvarkos 18 punkte pabaigos.

20. Asmuo turi teisę bet kada iki sprendimo dėl pateikto prašymo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis asmuo grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, dokumentus. Tokiu atveju asmens prašymo nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo papildomų dokumentų bendrovėje gavimo dienos.

21. Asmuo turi teisę bet kada iki sprendimo dėl pateikto prašymo priėmimo atsisakyti prašymo. Tokiu atveju bendrovė nutraukia pradėtą jo nagrinėjimą.

22. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į bendrovę tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, bendrovė per 5 (penkias) dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo bendrovėje dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

23. Už prašymo nagrinėjimą atsakingas (-i) bendrovės darbuotojas (-ai) siūlymus ir išvadas parengia atsižvelgdamas (-i) į prašymo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaudamasis (-iesi) galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

24. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už atsakymo parengimą asmeniui, atsakymo asmeniui projektą kartu su pridedamais dokumentais teikia bendrovės direktoriui pasirašyti.

25. Prašymas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų parengiamas atsakymas raštu.

26. Bendrovės direktoriaus pasirašytas atsakymas registruojamas Siunčiamų dokumentų registracijos žurnale. Atsakymo į prašymą originalas kartu su pridedamais dokumentais asmeniui išsiunčiamas registruotu paštu arba įteikiamas asmeniškai, jo kopija kartu su asmens prašymu ir pridedamų dokumentų kopijomis įsegami į atitinkamą bylą. Atsakingo už atsakymo parengimą asmeniui bendrovės darbuotojo vizuotas atsakymo egzempliorius įsegamas į Siunčiamų dokumentų bylą.

27. Asmuo, nesutinkantis su bendrovės atsakymu į jo prašymą arba tuo atveju, jei per šios tvarkos 18 ar 19 punktuose nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę kreiptis į Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisiją ar atitinkamas institucijas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Išnagrinėti asmenų prašymai kartu su pridedamais dokumentais saugomi bendrovėje 5 (penkis) metus.

29. Bendrovės vidaus auditorius periodiškai kontroliuoja šios tvarkos nuostatų įgyvendinimą.
