

PATVIRTINTA  
UAB „Būsto paskolų draudimas“  
valdybos posėdžio  
2004 m. gruodžio 22 d.  
protokolu Nr. 7 (63)

## UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „BŪSTO PASKOLŲ DRAUDIMAS“ DRAUDĖJŲ, NAUDOS GAVĖJŲ IR NUKENTĖJUSIŲ TREČIŲJŲ ASMENŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKOMO PAREIŠKĖJAMS TEIKIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Uždarnosios akcinės bendrovės „Būsto paskolų draudimas“ draudėjų, naudos gavėjų ir nukentėjusių trečiųjų asmenų skundų nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo tvarka (toliau vadinama – ši tvarka) reglamentuoja draudėjų, naudos gavėjų ir nukentėjusių trečiųjų asmenų skundų nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo UAB „Būsto paskolų draudimas“ (toliau vadinama – bendrovė) procedūras, jei skundas yra kilęs iš draudimo sutartinių (ar su jais susijusių) santykių.

2. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

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

**Pareiškėjas** – draudėjas, naudos gavėjas ar nukentėjęs tretysis asmuo, įteikęs ar atsiuntęs bendrovei rašytinį (ar pateikęs žodinį) skundą.

**Skundas** – pareiškėjo kreipimasis į bendrovę nurodant, kad draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeistos pareiškėjo 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](http://www.bpd.lt) ir pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai.

### II. PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS SU SKUNDU IR SKUNDO REGISTRAVIMAS

5. Pagrindas šioje tvarkoje nurodytoms procedūroms pradėti yra pareiškėjo rašytinis ar žodinis skundas.

6. Bendrovės direktorius gali inicijuoti skundo 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. Žodinis skundas gali būti pateikiamas pareiškėjui atvykus į bendrovę. Skundai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir bendrovės interesų. Jei skundo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pareiškėjui pasiūloma jį įforminti raštu.

8. Registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių), rusų ar anglų kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

9. Skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, bendrovės direktoriaus sprendimu paliekami nenagrinėti, išskyrus

atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar bendrovės interesai, atitinkamą sprendimą dėl skundo nagrinėjimo priima bendrovės direktorius.

10. Nevalstybine (rusų ar anglų) kalba gauti skundai nagrinėjami bendra tvarka. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

11. Rašytiniai skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar galiniais įrenginiais) užregistruojami Draudėjų, naudos gavėjų ir nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų skundų ir atsakymų pareiškėjams registracijos žurnale ar jį atitinkančioje kompiuterinėje laikmenoje (toliau vadinama – registracijos žurnalas) jų gavimo dieną bendrovėje nustatyta tvarka.

12. Užregistruotas skundas pateikiamas bendrovės direktoriui, kuris susipažinęs su skundo turiniu, bendrovėje nustatyta tvarka rašo rezoliuciją, paskirdamas už skundo nagrinėjimą atsakingą bendrovės darbuotoją, kartu nurodydamas skundo nagrinėjimo terminą.

13. Jei rezoliucijoje nurodyti keli bendrovės darbuotojai, už skundo nagrinėjimą atsakingas tas darbuotojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Kiti darbuotojai taip pat atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam darbuotojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

14. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti skundus bendrovės darbuotojams, kurių veiksmams skundžiami.

### **III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS**

15. Bendrovės darbuotojai, nagrinėdami skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo principais.

16. Už skundo nagrinėjimą atsakingas bendrovės darbuotojas, nagrinėdamas skundą, atlieka šiuos veiksmus:

16.1. išanalizuoja pateikto skundo turinį, nustato jo esmę, esant reikalui, paprašo pareiškėjo patikslinti skundą;

16.2. matydamas, kad skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi pareiškėjo paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, kreipiasi su prašymu į pareiškėją, prašydamas pateikti šiuos paaiškinimus ir (ar) įrodymus;

16.3. matydamas, kad skundo nagrinėjimui reikalingi bendrovės darbuotojo, kurio veiksmams skundžiami, paaiškinimai, paprašo juos pateikti žodžiu ar raštu;

16.4. klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių, gali pasitelkti specialistą;

16.5. vertina ir analizuoja bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu skundu.

17. Pareiškėjų skundai privalo būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų nuo jų gavimo bendrovėje dienos, bet ne vėliau kaip per bendrovės direktoriaus rezoliucijoje nurodytą terminą, išskyrus šios tvarkos 18 punkte nustatytą atvejį.

18. Ypatingais atvejais, atsižvelgiant į skundo sudėtingumą, jei atsakymo pareiškėjui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 30 (trisdešimt) dienų nuo skundo bendrovėje gavimo dienos, bendrovė gali pratęsti šį terminą, bet ne daugiau kaip 30 (trisdešimt) dienų, apie tai informuodama pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo bendrovėje gavimo dienos.

19. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo.

20. Jei pareiškėjas atsisako savo reikalavimo, bendrovė nutraukia pradėtą nagrinėjimą.

21. Kartotiniai skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad bendrovės sprendimas dėl

ankstesnio skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 (penkias) darbo dienas nuo kartotinio skundo gavimo bendrovėje dienos pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).

22. Už skundo nagrinėjimą atsakingas bendrovės darbuotojas savo siūlymus ir išvadas priima atsižvelgdamas į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaudamasis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir sąžiningos draudimo rinkos praktikos principais. Jei paaiškinimų ar pateiktų rašytinių įrodymų nepakanka ir pareiškėjas jų nepateikia, bendrovės darbuotojas priima sprendimą atsižvelgdamas į turimus rašytinius įrodymus ir paaiškinimus.

23. Išsiaiškinęs ir matydamas, kad pareiškėjo reikalavimai, pretenzijos ar dalis jų yra pagrįsti, bendrovės darbuotojas pateikia pasiūlymus ir išvadas šių reikalavimų, pretenzijų tenkinimui bendrovės direktoriui, ir, jei reikia, pateikia pasiūlymus dėl darbo organizavimo pertvarkymo ar pakeitimų.

24. Sprendimai ar išvados dėl išnagrinėtų skundų įforminami direktoriaus įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atsižvelgiant į jų turinį.

25. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

#### **IV. ATSAKYO PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS**

26. Bendrovės darbuotojas, išnagrinėjęs skundą, privalo parengti išsamų motyvuotą atsakymą, pagrįstą dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie atsakymo.

27. Bendrovės darbuotojas atsakymo pareiškėjui projektą su visa nagrinėjimo medžiaga pateikia tvirtinti bendrovės direktoriui.

28. Pasirašytas atsakymas registruojamas registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridėtamų dokumentų nuorašais pareiškėjui įteikiamas asmeniškai, jam pasirašius registracijos žurnale, arba išsiunčiamas registruotu laišku.

29. Pareiškėjas, gavęs neigiamą (pareiškėją netenkinantį) atsakymą arba per šios tvarkos 17 ar 18 punktuose nustatytą skundo nagrinėjimo terminą negavęs jokio bendrovės atsakymo, turi teisę kreiptis į Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisiją.

#### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

30. Bendrovės darbuotojo vizuotas atsakymo dokumento egzempliorius su skundu bei nagrinėjimo dokumentai įsegami į atitinkamą bylą.

31. Pareiškėjų išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi bendrovėje 5 (penkis) metus.

32. Registracijos žurnalai saugomi bendrovėje 5 (penkis) metus po paskutinio įrašo.

33. Bendrovės vidaus auditorius periodiškai atlieka pareiškėjų skundų ir medžiagos, susijusios su jų nagrinėjimu, tikrinimą, siekdamas išsiaiškinti:

33.1. ar skundai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

33.2. ar buvo laikomasi skundų nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo terminų;

33.3. ar buvo laikomasi šios tvarkos nuostatų.

Direktorė

Gitana Griškėnienė