



PATVIRTINTA:

Uždarnosios akcinės gyvybės draudimo ir pensijų bendrovės „Aviva Lietuva“ valdybos 2011 m. gruodžio 28 d. nutarimu

DRAUDĖJŲ, APDRAUSTŪJŲ, NAUDOS GAVĖJŲ, PENSIJŲ FONDŲ DALYVIŲ IR NUKENTĖJUSIŲJŲ TREČIŲJŲ ASMENŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ TEIKIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų, pensijų fondų dalyvių ir nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų, pensijų fondų dalyvių ir nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų skundų priėmimą, registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų teikimą.

2. Aptarnaujant klientus ši Tvarka taikoma tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas, kiti teisės aktai, draudimo taisyklės ar Bendrovės vidaus teisės aktai.

3. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas.

4. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Administracija – Bendrovės struktūriniai padaliniai (išskyrus Pardavimų skyrius), esantys centrinėje būstinėje adresu: Lvovo g. 25, Vilnius.

Anoniminis skundas – skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo.

Atsakymas – Bendrovės teikiamas pareiškėjui pareiškėjo klausimo išaiškinimas arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

Bendradarbiaujanti institucija – klientų aptarnavimo, susijusio su gyvybės draudimu ir/ar pensijų kaupimu, procese Bendrovei tarpininkaujanti institucija, išskyrus finansų konsultantus, pvz.: bankai, Lietuvos paštas, kurjerių firma, sveikatos priežiūros įstaiga ir kita.

Bendrovė – uždaroji akcinė gyvybės draudimo ir pensijų bendrovė „Aviva Lietuva“. Tvarkoje vartojama sąvoka „Bendrovė“ apima Administraciją ir Pardavimų skyrius.

Klientas – asmuo, su Bendrove sudaręs draudimo ir/ar pensijų kaupimo sutartį, taip pat asmuo, kuris kreipėsi į Bendrovę dėl draudimo ir/ar pensijų kaupimo sutarties sudarymo.

Pardavimų skyrius – Bendrovės struktūrinis padalinys, suprantamas taip, kaip ši sąvoka suprantama kituose Bendrovės vidaus teisės aktuose.

Pareiškėjas – draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, pensijų fondų dalyvis, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei skundą.

Rašytinis skundas – skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, taip pat elektroniniu paštu arba skundas tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.

Skundas – žodinis ar rašytinis pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai.

Skundas gali būti susijęs su:

- neišnagrinėtu kliento prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu;
- netinkamu Bendrovės darbuotojo, finansų konsultanto elgesiu;
- netinkamu bendradarbiaujančių institucijų Bendrovės klientų aptarnavimu;
- techninėmis klaidomis;
- neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma pareiškėjui pateikta informacija, klaidingai suprasta informacija (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamuose laiškuose ir/ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduota informacija, kita);

- korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimu;

- kita.

Žodinis skundas – skundas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

Sąvoka **finansų konsultantas** suprantama taip, kaip ši sąvoka suprantama kitose Bendrovės vidaus tvarkose.

5. Tvarkos tikslas – užtikrinti sklandų Bendrovėje gaunamų skundų registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą, taip pat periodinę skundų kontrolę, siekiant gerinti Bendrovės teikiamų paslaugų ir klientų aptarnavimo kokybę.

6. Bendrovės darbuotojai, nagrinėdami skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Bendrovės vidaus tvarkose.

II. SKUNDŲ PATEIKIMO, PRIĖMIMO, REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO BENDRIEJI PAGRINDAI

7. Pareiškėjai skundus gali teikti Bendrovei telefonu, siųsti paštu, elektroniniu paštu, teikti Bendrovės darbuotojams, finansų konsultantams (tiek žodžiu, tiek raštu).

8. Žodiniai skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Bendrovės interesų. Jei žodinio skundo negalima išnagrinėti tuoj pat, pareiškėjui pasiūloma jį įforminti raštu. Su pareiškėju bendravęs Administracijos darbuotojas žodinį skundą registruoja šios Tvarkos 35 punkte numatyta tvarka. Pardavimų skyriuje su pareiškėju bendravęs Pardavimų skyriaus darbuotojas arba finansų konsultantas apie skundą informuoja Pardavimų skyriaus administratorių, kuris užregistruoja skundą šios Tvarkos 23 punkte numatyta tvarka.

9. Pareiškėjui atvykus į Administraciją, Pardavimų skyrių, rekomenduojama atlikti šiuos veiksmus:

9.1. priimti pareiškėjo skundą. Priimant skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus;

9.2. išklaudyti asmenį, esant reikalui, nukreipti į Bendrovės struktūrinius padalinius ar darbuotojus, kompetentingus nagrinėti keliamą klausimą;

9.3. teikti pažymą ir kitus oficialius dokumentus (kiek tai neprieštarauja konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos taisyklėms);

9.4. suteikti pareiškėjui informaciją apie klausimo sprendimo Bendrovėje procedūrą;

9.5. išduoti reikalingus užpildyti dokumentus, prireikus padėti juos užpildyti.

10. Pardavimo skyriaus administratorius, gavęs rašytinį skundą (išskyrus elektroninį), išsiunčia jį kartu su kitais dokumentais į Administraciją. Jeigu rašytinis skundas buvo gautas iki darbo dienos 14.00 valandos, jis išsiunčiamas tą pačią darbo dieną, jeigu po darbo dienos 14.00 valandos, skundas išsiunčiamas ne vėliau kaip kitą

darbo dieną. Iš Pardavimų skyrių persiųsti rašytiniai skundai registruojami Tvarkos 28 punkte nustatyta tvarka.

11. Priimami tik tokie rašytiniai skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ar institucijos pavadinimas, atstovaujančio asmens vardas, pavardė, tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, telefono ar fakso numeris (jeigu pareiškėjas jį turi).

12. Paprastai nepriimami ir neregistruojami anoniminiai skundai, taip pat skundai, kuriuose nenurodytas adresas, pareiškėjo nepasirašyti skundai, išskyrus atvejus, kai atsižvelgdami į skundo turinį ir siekdami, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Bendrovės interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima generalinis direktorius, Bendrovės struktūrinių padalinių vadovai.

13. Nevalstybine kalba (rusų, lenkų, anglų ar kitomis) parašytas skundas, pateiktas kartu su vertimu į lietuvių kalbą, nagrinėjamas bendra tvarka. Nevalstybine kalba (rusų, lenkų, anglų ar kitomis) parašyti skundai paprastai nepriimami, neregistruojami ir nenagrinėjami. Prireikus, Klientų aptarnavimo skyriaus vadovo sprendimu, nevalstybine kalba gauti skundai gali būti išversti į lietuvių kalbą.

14. Visais atvejais, kai skundą pateikia pareiškėjo atstovas, prie skundo turi būti pridėtas tokius įgaliojimus patvirtinantis dokumentas (įgaliojimas).

15. Skundai, neatitinkantys šios Tvarkos 11 ir 14 punktų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 (penkias) darbo dienas tokie skundai gražinami pareiškėjui, nurodant pateikto skundo trūkumus, išskyrus anoniminius skundus arba skundus, kuriuose nenurodytas pareiškėjo adresas.

16. Rašytinio skundo priėmimo faktas pareiškėjui gali būti patvirtinamas žodžiu, nurodant gauto dokumento registracijos datą ir numerį, arba raštu, nurodant ant antrojo skundo egzemplioriaus (kopijos) skundo įregistravimo datą, numerį, tais atvejais, jei iš karto yra žinomas skundą nagrinėsiantis darbuotojas, jo vardas, pavardė, tarnybinio telefono numeris, prireikus ir prie skundo pridėtų dokumentų sąrašas.

17. Visus gautus skundus pagal kompetencijos sritį Bendrovės darbuotojai nagrinėja šioje Tvarkoje nustatyta tvarka. Telefonu, žodžiu ar pareiškėjui atvykus į Pardavimų skyrius pateiktus skundus nagrinėja finansų konsultantai ar jų vadovai.

18. Nagrinėti skundo neturi teisės Bendrovės darbuotojas ir finansų konsultantas, jeigu jį ir pareiškėją sieja giminystės (pagal baudžiamuosiuose ir civiliniuose įstatymuose apibrėžtas sąvokas) ar svainystės ryšiai (sutuoktinio giminaitis), taip pat Bendrovės darbuotojas ar finansų konsultantas, kurio veiksmai skundžiami arba jeigu yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą. Tokiu atveju, skundą nagrinėja Bendrovės struktūrinio padalinio vadovo paskirtas atsakingas Bendrovės darbuotojas ar finansų konsultanto, kurio veiksmai skundžiami, tiesioginis vadovas.

19. Skundai pareiškėjų, kurie, nenurodydami naujų aplinkybių, pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau kartą buvo atsakyta, nenagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui siunčiamas pranešimas, kuriame turi būti nurodyti skundo nenagrinėjimo motyvai, priklausomai nuo motyvų turinio, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti šis sprendimas apskųstas.

20. Skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo skundo gavimo Bendrovėje dienos. Pareiškėjo pateiktas skundas turi būti išnagrinėtas ir į jį atsakyta ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų. Skundas laikomas išnagrinėtu, jei atsakyta į visus jame pateiktus klausimus pagal Bendrovės kompetenciją.

21. Tuo atveju, jei skunde yra klausimų, kurių Bendrovė spręsti neturi įgaliojimų, į tokius klausimus neatsakoma. Pareiškėjui yra pateikiamas atsakymas tik į Bendrovės kompetenciją liečiančius klausimus ir paaiškinama, kad į kitus klausimus Bendrovė negali atsakyti, nes tai ne jos kompetencijos klausimai.

III. ŽODINIŲ SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS ADMINISTRACIJOJE IR PARDAVIMŲ SKYRIUOSE

22. Administracijos darbuotojai, gavę žodinį pareiškėjo skundą ir jį nagrinėjantys, privalo jį užregistruoti Skundų registracijos žurnale (toliau vadinama – Skundų registras) (Tvarkos 1 priedas).

23. Pardavimų skyrių administratoriai yra atsakingi už visų Pardavimų skyriuose gautų žodinių skundų registravimą tokiu būdu: skundo gavimo dieną užpildo informaciją apie Pardavimų skyriuje gautą žodinį skundą (Tvarkos 2 priedas) ir ją išsiunčia elektroniniu paštu Pardavimų kokybės vyr. specialistui, kuris užregistruoja šį skundą Bendrovės Informacinės sistemos H diske esančiame Skundų registre šios Tvarkos 35 punkte numatyta tvarka.

24. Pardavimų skyrių administratoriai, užpildę informaciją apie Pardavimų skyriuje gautą žodinį skundą šios Tvarkos 23 punkte nustatyta tvarka ir ją siųsdami elektroniniu paštu Pardavimų kokybės vyr. specialistui, kartu privalo informuoti ir atitinkamo Pardavimų skyriaus vadovą, siųsdami jam aukščiau minėto elektroninio laiško kopiją.

25. Finansų konsultantai, gavę žodinį kliento skundą, privalo skundo gavimo dieną perduoti informaciją apie skundą Pardavimų skyriaus administratoriui, kuris jį užregistruoja šios Tvarkos 23 punkte numatyta tvarka.

26. Jei skundo nagrinėjimas susijęs su Administracijos struktūrinio (-ių) padalinio (-ių) ar kito struktūrinio padalinio nei tas, kuriame dirba su pareiškėju telefonu bendraujantis Bendrovės darbuotojas, kompetencijos sritimi (-is), telefonu su pareiškėju bendraujantis Bendrovės darbuotojas ar finansų konsultantas peradresuoja skambutį susijusio struktūrinio padalinio vadovui.

27. Jei skundo, pareikšto telefonu, iš karto išnagrinėti nepavyksta ir reikia laiko išsamiam atsakymui parengti, pareiškėjui pasiūloma į Bendrovę atsiųsti rašytinį skundą, kuris bus nagrinėjamas pagal šios Tvarkos nuostatas.

IV. RAŠYTINIŲ SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

28. Visus Administracijoje gautus rašytinius skundus (taip pat ir persiųstus iš Pardavimų skyrių) Biuro administratorius registruoja Gautų laiškų registracijos žurnale skundo gavimo Administracijoje dieną. Ant rašytinio skundo dedamas registracijos spaudas, įrašoma skundo gavimo Bendrovėje data ir registracijos numeris.

29. Vokai išsaugomi ir prie rašytinių skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti pareiškėjo pavardę, adresą, skundo išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtiniais atvejais.

30. Biuro administratorius, atsižvelgdamas į rašytinio skundo turinį, perduoda jį atsakingam už atitinkamą su skundu susijusios veiklos sritį Bendrovės struktūrinio padalinio vadovui (-ams) (toliau – Vykdytojas, (-ai)).

31. Jeigu rašytinis skundas adresuotas tiesiogiai generaliniam direktoriui, Gautų laiškų registracijos žurnale užregistruotas skundas perduodamas generaliniam direktoriui. Generalinis direktorius susipažįsta su rašytinio skundo turiniu ir paskiria Vykdytoją (-us), rezoliucijoje nuroydamas iki kada turi būti išnagrinėtas skundas.

32. Rašytiniai skundai su generalinio direktoriaus rezoliucija perduodami nagrinėti rezoliucijoje nurodytam (-iems) Vykdytojui (-ams), kad šis (-ie) parengtų atsakymą.

33. Jeigu rašytinio skundo nagrinėjimas susijęs su kelių struktūrinių padalinių kompetencijos sritimis, Vykdytojas skundo kopiją perduoda susijusių padalinių vadovams tam, kad šie paskirtų atsakingus darbuotojus informacijai (medžiagai) paruošti. Atsakingi darbuotojai Vykdytojui turi pateikti būtiną informaciją (medžiagą) atsakymo parengimui per 10 kalendorinių dienų nuo skundo kopijos gavimo dienos.

34. Vykdytojas, gavęs rašytinį skundą tiesiogiai iš Biuro administratoriaus ar su generalinio direktoriaus rezoliucija, perduoda savo struktūrinio padalinio atsakingam darbuotojui skundą nagrinėti ir nurodo skundo išnagrinėjimo ir atsakymo parengimo datą.

35. Atsakingas darbuotojas rašytinį skundą registruoja Skundų registre (Tvarkos 1 priedas), skundo gavimo dieną. Skundų registras yra patalpintas Bendrovės Informacinės sistemos H diske ir prieinamas kiekvienam Administracijos darbuotojui.

36. Skundų registre įrašomi šie skundą identifikuojantys duomenys:

- 36.1. skundo gavimo Bendrovėje diena;
- 36.2. jei skundas pakartotinis - ankstesnio paskutinio skundo gavimo diena;
- 36.3. skundo pateikimo būdas;
- 36.4. skundo registracijos numeris;
- 36.5. skundą gavęs Bendrovės struktūrinis padalinys (Administracija ar Pardavimų skyrius);
- 36.6. skundo adresatas;
- 36.7. pareiškėjo vardas, pavardė arba įmonės pavadinimas (kai pareiškėjas juridinis asmuo);
- 36.8. draudimo liudijimo arba pensijų kaupimo sutarties numeris;
- 36.9. finansų konsultanto numeris;
- 36.10. finansų konsultanto vardas, pavardė;
- 36.11. pardavimų skyrius;
- 36.12. skundo trumpas turinys/priežastis;
- 36.13. komentarai dėl skundo turinio;
- 36.14. skundo Vykdytojas (-ai);
- 36.15. rezoliucijos data (įrašoma tuo atveju, kai skundą nagrinėti skyrė generalinis direktorius);
- 36.16. rezoliucijoje nurodyta skundo išnagrinėjimo data ir atsakymo pareiškėjui parengimo data;
- 36.17. komentaras dėl skundo nagrinėjimo;
- 36.18. skundo nagrinėjimo rezultatas;
- 36.19. skundo nagrinėjimo trukmė kalendorinėmis dienomis.

37. Elektroniniu paštu Administracijoje gauti skundai nagrinėjami bendra tvarka.

38. Administracijos padalinių darbuotojai, gavę skundus elektroniniu paštu, juos registruoja Skundų registre, o Pardavimų skyrių administratoriai, gavę pareiškėjo skundą elektroniniu paštu, jį nedelsiant persiunčia Pardavimų kokybės vyr. specialistui, kuris užregistruoja šį skundą Skundų registre šios Tvarkos 35 punkte numatyta tvarka. Pardavimų skyrių administratoriai, persiūsdami skundą elektroniniu paštu, kartu privalo informuoti ir atitinkamo Pardavimų skyriaus vadovą, siūsdami jam aukščiau minėto elektroninio laiško kopiją.

39. Finansų konsultantai privalo visus elektroniniu paštu gautus skundus nedelsiant persiūsti Pardavimų skyriaus administratoriui, kuris juos persiunčia Pardavimų kokybės vyr. specialistui užregistruoti šios Tvarkos 38 punkte numatyta tvarka.

40. Atsakymas pareiškėjui į skundą, gautą elektroniniu paštu turi būti parengtas ir išsiųstas elektroniniu paštu ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo Bendrovėje dienos. Jei Pardavimų skyriuose elektroniniu paštu gautų skundų nagrinėjimas susijęs su Administracijos struktūrinio padalinio kompetencijos sritimi, Pardavimų skyrių administratoriai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas privalo apie tokius skundus informuoti atitinkamo struktūrinio padalinio vadovą, kuris priims sprendimą dėl tolimesnio skundo nagrinėjimo vadovaujantis šios Tvarkos nuostatomis.

V. RAŠYTINIŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

41. Nagrinėjant rašytinį skundą atsakingo darbuotojo atliekami veiksmai:

- 41.1 nustatyti pareiškėjo tapatybę (pagal pareiškėjo pateiktus dokumentus, duomenis, Bendrovės turimus pareiškėjo duomenis, kt.);
 - 41.2. analizuoti ir nagrinėti skundo turinį;
 - 41.3. prireikus paprašyti pareiškėjo papildyti ar patikslinti skundą;
 - 41.4. prireikus paprašyti pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ir/ar duomenis, paaiškinimus žodžiu ir/ar raštu;
 - 41.5. vertinti ir analizuoti Bendrovės turimus gyvybės draudimo ir/ar pensijų kaupimo duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
 - 41.6. prireikus paprašyti pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;
 - 41.7. prireikus paprašyti Bendrovės darbuotojo, finansų konsultanto, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ir/ar raštu.
42. Atsakingas darbuotojas turi išsiaiškinti kokios yra skundo priežastys. Jeigu skundo nagrinėjimui būtina pasitelkti Bendrovės darbuotoją, turintį specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, medicininių, ekonominių, finansinių ir pan.), atsakingas darbuotojas nedelsiant privalo apie tai informuoti Vykdytoją. Tokiu atveju Vykdytojas atlieka šios Tvarkos 33 punkte numatytus veiksmus.
43. Skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo Bendrovėje dienos.
44. Skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo skundo gavimo Bendrovėje dienos.
45. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui pateikiamas atsakymas šios Tvarkos VI skyriuje nustatyta tvarka.
46. Už skundo išnagrinėjimą ir atsakymo laiku parengimą atsakingas skundo Vykdytojas.

VI. ATSAKYMŲ ĮFORMINIMAS IR TEIKIMAS

47. Pareiškėjui atsakoma Lietuvos Respublikos valstybine kalba.
48. Atsakymas įforminamas Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Bendrovės vidaus teisės aktų nustatyta tvarka, atsižvelgiant į atsakymo turinį. Atsakyme turi būti nurodyta: atsakymo data, numeris, skundo, į kurį atsakoma, data ir numeris (jei šie duomenys yra), adresatas/adresatai, trumpa atsakymo antraštė, darbuotojo, pasirašančio atsakymą, pareigos, vardas ir pavardė bei atsakingo darbuotojo, parengusio atsakymą, vardo raidė, pavardė ir telefono numeris.
49. Apie skundo nagrinėjimo rezultatus pareiškėjui pranešama tokia forma, kokia buvo pateiktas skundas. Kita forma nei buvo pateiktas skundas pareiškėjui atsakoma tuomet kai:
- 49.1. pareiškėjas nurodo, kokia forma norėtų gauti atsakymą (pareiškėjui pageidaujant atsakymą gauti registruotu laišku - pareiškėjui apmokėjus pašto išlaidas);
 - 49.2. kartu su atsakymu pareiškėjui yra pateikiama informacija, kuri vadovaujantis Bendrovės vidaus teisės aktais gali būti teikiama tik registruotu laišku.
50. Atsakymą pareiškėjui pasirašo:
- 50.1. jei pareiškėjas kreipėsi į Bendrovę pirmą kartą, atsakymą pasirašo skundą pagal kompetencijos sritį nagrinėjusio struktūrinio padalinio vadovas.
 - 50.2. jei pareiškėjas kreipėsi pakartotinai dėl to paties skundo, nurodydamas naujas aplinkybes, skundą nagrinėja ir rengia atsakymą atsakingas darbuotojas, o atsakymą pareiškėjui pasirašo generalinis direktorius.
51. Tvarkos 50 punkte nustatyta tvarka pasirašytas atsakymas pareiškėjui perduodamas Biuro administratoriui, kuris atsakymą registruoja Administracijos siunčiamų dokumentų registracijos žurnale. Atsakymo originalas išsiunčiamas pareiškėjui, o skundą nagrinėjusių ir atsakymo rengime dalyvavusių atsakingo darbuotojo (-ų) ir/ar Vykdytojo (-ų) vizuotas antras atsakymo egzempliorius su skundu bei nagrinėjimo dokumentai yra skenuojami ir saugomi Bendrovės elektroniniame

archyve kaip numatyta Klientų dokumentų administravimo tvarkoje. Atsakymo į pareiškėjo skundą dėl finansų konsultanto veiklos antras egzempliorius su skundu bei jo nagrinėjimo dokumentais saugomi Bendrovės Pardavimų administravimo skyriuje esančioje Skyriaus siunčiamų ir gautų dokumentų byloje, o atsakymo kopija saugoma finansų konsultanto byloje. Tais atvejais, kai teikiamas atsakymas į pareiškėjo – trečiojo asmens (fizinio arba juridinio) ar asmenų grupės skundą, antras atsakymo egzempliorius su skundu bei nagrinėjimo dokumentais saugomi Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriuje esančioje Prašymų ir skundų klientų, nesudariusių gyvybės draudimo ir pensijų kaupimo sutarties byloje.

VII. SKUNDŲ KONTROLĖ

52. Už Bendrovės Skundų registro administravimą, priežiūrą ir skundų kontrolę atsako Pardavimų kokybės vyr. specialistas.

53. Kartą per kalendorinį ketvirtį, iki kito kalendorinio ketvirčio pirmo mėnesio 15 (penkioliktos) dienos, Pardavimų kokybės vyr. specialistas parengia ataskaitą apie visus per praėjusį kalendorinį ketvirtį Bendrovėje gautus ir užregistruotus skundus (Tvarkos 3 priedas) ir pateikia Bendrovės valdybai. Įvertinęs Bendrovėje gautų ir užregistruotų skundų priežastis ir jų kitimo tendencijas, Pardavimų kokybės vyr. specialistas kartu su ataskaita apie visus per praėjusį kalendorinį ketvirtį Bendrovėje gautus ir užregistruotus skundus pateikia Bendrovės valdybai rekomendacijas bei pasiūlymus dėl veiksmų, siekiant sumažinti Bendrovėje gaunamų skundų skaičių ir gerinti Bendrovės teikiamų paslaugų ir klientų aptarnavimo kokybę.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

54. Visi Bendrovės darbuotojai ir finansų konsultantai privalo laikytis šios Tvarkos nuostatų.

55. Pareiškėjai, nesutinkantys su galutiniu Bendrovės sprendimu, dėl to paties ginčo dalyko turi teisę kreiptis į draudimo veiklą prižiūrinčią instituciją (toliau – Priežiūros institucija) per 3 mėnesius nuo Bendrovės sprendimo gavimo. Jei per 30 kalendorinių dienų nuo pareiškėjo kreipimosi Bendrovė nepateikia jokie sprendimo, pareiškėjas per 3 mėnesius nuo šio termino pabaigos turi teisę kreiptis į Priežiūros instituciją.

56. Pareiškėjo teisė kreiptis į Priežiūros instituciją neatima teisės vartotojui tiesiogiai kreiptis į teismą.

57. Visi pareiškėjai, nesutinkantys su Bendrovės sprendimu, turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.