

**INFORMACIJA APIE „AVIVA LIETUVA“ DRAUDĖJŲ, APDRAUSTŲJŲ, NAUDOS GAVĖJŲ,  
PENSIJŲ FONDO DALYVIŲ IR NUKENTĖJUSIŲ TREČIŲJŲ ASMENŲ (TOLIAU –  
PAREIŠKĖJAS) SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ IR ATSAKYMŲ TEIKIMĄ**

1. Pareiškėjas gali kreiptis į „Aviva Lietuva“ nuroydamas, kad yra pažeistos jo asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su bendrovės „Aviva Lietuva“ teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus (toliau – Skundas).
2. Pareiškėjas Skundus gali siųsti „Aviva Lietuva“:
  - paštu, adresu Lvovo g. 25, 09320 Vilnius;
  - faksu +370 5 2690269;
  - elektroniniu paštu [info@aviva.lt](mailto:info@aviva.lt);
  - įteikti tiesiogiai bendrovės „Aviva Lietuva“ centrinėje būstinėje, skyriuje ar biure bendrovės „Aviva Lietuva“ darbuotojams ar finansų konsultantams. Visų „Aviva Lietuva“ skyrių ir biurų kontaktai pateikiami interneto svetainėje, adresu <https://aviva.lt/lt/apie-mus/index.php?t=832>
3. Priimami ir registruojami visi Pareiškėjų pateikti rašytiniai Skundai, kurie įskaitomai parašyti. Skunde turi būti nurodyti: Pareiškėjo vardas, pavardė ar juridinio asmens pavadinimas, Pareiškėjo adresas, atstovaujancio asmens vardas, pavardė, jei Skundas pateikiamas per atstovą, pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, Pareiškėjo reikalavimai. Pareiškėjo reikalavimai turi būti apibrėžti aiškiai ir konkrečiai. Jei Skundą pateikia Pareiškėjo atstovas, prie Skundo turi būti pridėtas tokius įgaliojimus patvirtinantis dokumentas (įgaliojimas).
4. Nepriimami ir nenagrinėjami anoniminiai Skundai, kreipimaisi, neatitinkantys šio aprašo 3 punkto nurodytų reikalavimų ir Skundai, kurių turinys yra įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika. Tokie Skundai per 5 (penkias) darbo dienas grąžinami Pareiškėjui, nurodant pateikto Skundo trūkumus, išskyrus Skundus, kuriuose nenurodytas Pareiškėjo adresas.
5. 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.
6. Skundai Pareiškėjų, kurie, nenurodydami naujų aplinkybių, pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau kartą buvo atsakyta, nenagrinėjami. Šiuo atveju Pareiškėjui siunčiamas pranešimas, kuriame nurodomi Skundo nenagrinėjimo motyvai.
7. Skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo Skundo gavimo „Aviva Lietuva“ dienos. Skundas turi būti išnagrinėtas ir Pareiškėjui raštu pateiktas sprendimas dėl Skundo arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą (toliau – Atsakymas) kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo „Aviva Lietuva“ dienos. Jei dėl priežasčių, kurių bendrovė „Aviva Lietuva“ negali

- kontroliuoti, Atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas su nurodyta Atsakymo į Skundą vėlavimo priežastimi ir terminu, iki kurio Skundo Pareiškėjas gaus galutinį Atsakymą. Galutinio Atsakymo pateikimo terminas gali būti pratęstas iki 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
8. Visus gautus Skundus pagal kompetencijos sritį nagrinėja patyrę ir kvalifikuoti „Aviva Lietuva“ darbuotojai.
  9. „Aviva Lietuva“ darbuotojai registruodami, nagrinėdami ir rengdami Atsakymus į Skundus, privalo:
    - 9.1. vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais;
    - 9.2. Pareiškėjo asmens duomenis ir kitą Pareiškėjo pateiktą informaciją naudoti tik Skundo nagrinėjimo tikslais, neatskleisti jos su Skundo nagrinėjimu nesusijusiems asmenims ir saugoti laikantis teisės aktuose ir bendrovės „Aviva Lietuva“ vidaus tvarkose nustatytų reikalavimų;
    - 9.3. laikytis nustatytų Skundų nagrinėjimo terminų.
  10. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui pateikiamas Atsakymas šios aprašo 12 ir 13 punktuose nustatyta tvarka.
  11. Tuo atveju, jei Skunde yra klausimų, kurių bendrovė „Aviva Lietuva“ spręsti neturi įgaliojimų arba nėra atsakinga už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Pareiškėjui yra pateikiamas Atsakymas tik į bendrovės „Aviva Lietuva“ kompetenciją liečiančius klausimus ir paaiškinama, kad į kitus klausimus bendrovė „Aviva Lietuva“ negali atsakyti, nes tai ne jos kompetencijos klausimai taip pat, jei įmanoma, Pareiškėjui nurodomas už Skundo nagrinėjimą atsakingas subjektas.
  12. Pareiškėjui atsakoma raštu Pareiškėjo Skunde nurodytu adresu Lietuvos Respublikos valstybine kalba, pagal galimybes - ta kalba, kuria gautas Skundas.
  13. Atsakymas įforminamas Lietuvos Respublikos teisės aktų ir bendrovės „Aviva Lietuva“ 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, antraštė, darbuotojo, pasirašančio atsakymą, vardas ir pavardė, pareigos bei atsakingo darbuotojo, parengusio atsakymą, vardo raidė, pavardė ir telefono numeris. Prie Atsakymo turi būti pridėtos dokumentų, kuriais grindžiamas Atsakymas, kopijos. Jei Pareiškėjo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Atsakyme turi būti išdėstyti atsisakymo tenkinti Skundą motyvai ir nurodytos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant galimybę kreiptis į priežiūros instituciją – Lietuvos banką ar teismą.
  14. Pareiškėjai, nesutinkantys su bendrovės „Aviva Lietuva“ sprendimu, dėl to paties ginčo dalyko turi teisę kreiptis į Lietuvos banką per vienus metus nuo kreipimosi į bendrovę „Aviva Lietuva“ dienos.
  15. Pareiškėjo teisė kreiptis į Lietuvos banką neatima teisės Pareiškėjui tiesiogiai kreiptis į teismą.