

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Skundų nagrinėjimo „Swedbank Life Insurance SE“ Lietuvos filiale taisyklės (toliau – **Taisyklės**) skirtos visiems fiziniams ir juridiniams asmenims, ketinantiems pateikti Skundą dėl „Swedbank Life Insurance SE“ Lietuvos filiale (toliau – Filialas) teikiamų draudimo paslaugų ir/arba su Filialu sudarytų ar sudaromų draudimo sutarčių. Skundus gali pateikti tiek esami, tiek potencialūs klientai (draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečias asmuo ar šių asmenų atstovas) (toliau – **Pareiškėjas**).
2. Šios Taisyklės reglamentuoja Pareiškėjo skundo Filialui pateikimo, atsakymo į skundą bei informacijos Pareiškėjui pateikimo tvarką ir yra skelbiamos interneto tinklalapiuose adresu <https://www.swedbank.lt/lt/pages/371>. Taisyklių kopija Pareiškėjo prašymu gali būti pateikiama kiekvienam Pareiškėjui, kuris to paprašo žodžiu arba raštu.
3. „Draudimo paslaugos“, „Vartotojas“, „Finansų rinkos dalyvis“ ir kitos šiose Taisyklėse naudojamos sąvokos suprantamos ir aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos banko valdybos patvirtintuose Vartotojų ir Finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse bei Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse, jei šiose Taisyklėse nenustatyta kitaip.
4. Pareiškėjai, manydami, kad Filialas pažeidė su draudimo paslaugų teikimu susijusias jų teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Filialą ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes. Vartotojas, ketinantis pasinaudoti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūra Lietuvos banke, privalo raštu kreiptis į Filialą ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, ir nurodyti savo reikalavimą bei ginčo aplinkybes.
5. Tuo atveju, jei atsakymo į Pareiškėjo skundą, gautą tokiu būdu, kuriuo nebuvo galimybės nustatyti skundą pateikusio Pareiškėjo tapatybės, o pateikimas yra susijęs su konfidencialios informacijos atskleidimu, Filialas ar jo atstovas atsakyme į skundą pateikia tik bendro pobūdžio informaciją.
6. Pareiškėjų skundus Filialas nagrinėja neatlygintinai.

II. SKUNDO PATEIKIMAS

7. Skundas (pridedama rekomenduojama skundo forma) turi būti surašytas raštu ir pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo, kurio asmens tapatybė nustatyta pagal asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba naudojantis „Swedbank“ interneto banku pagal sudarytą elektroninių paslaugų teikimo sutartį.
8. Be paties Pareiškėjo skundą turi teisę taip pat pateikti Pareiškėjo atstovas, pateikęs atstovavimo Pareiškėjui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus. Pareiškėjo atstovo tapatybė nustatoma pagal atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose tokių dokumentų formai bei turiniui nustatytus reikalavimus.
9. Skundas turi būti:
 - 9.1. surašytas įskaitomai;
 - 9.2. surašytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių) arba kita su Filialu sutarta bendravimo kalba (anglų arba rusų). Jei skundas ir/ar pateikiami dokumentai yra sudaryti užsienio kalba, Filialas turi teisę reikalauti, kad jie būtų išversti į lietuvių kalbą. Dokumentų vertimas į lietuvių kalbą turi būti patvirtintas vertimų biuro ir/arba vertėjo parašas paliudytas notaro;

- 9.3. pateikusio asmens pasirašytas, nurodant jo vardą, pavardę, asmens kodą arba gimimo datą, gyvenamąją vietą ir kitus duomenis ryšiui palaikyti (kontaktinį adresą, jei nesutampa su gyvenamosios vietos adresu, telefonu);
 - 9.4. su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra). Jei skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Filialu sudaryta draudimo sutartimi, turi būti nurodyta sutarties numeris.
10. Skundas adresuojamas Filialui ir pateikiamas bet kuriame Filialo atstovo „Swedbank“, AB, klientų aptarnavimo padalinyje ir/arba siunčiamas pašto siunta, arba tiesiogiai Filialui, adresu Konstitucijos pr. 20A, 03502 Vilnius, ir/arba pateikiamas naudojantis „Swedbank“ interneto banku pagal sudarytą elektroninių paslaugų teikimo sutartį, ir/arba siunčiamas elektroniniu paštu elektroninio pašto adresu aptarnavimas@swedbank.lt.

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKOMO PATEIKIMAS

11. Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu Pareiškėjui pateikiamas kaip įmanoma greičiau, tačiau ne vėliau kaip per įstatymų nustatytą terminą. Vartotojams atsakymas raštu pateikiamas ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, o kitiems asmenims - per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, skaičiuojant nuo kitos dienos po skundo gavimo. Tuo atveju, jei Pareiškėjas yra ne Vartotojas, ypatingais atvejais (skundo nagrinėjimas yra komplikotas ar sudėtingas), skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęsiamas iki 45 kalendorinių dienų apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą, priežastis bei numatomą atsakymo pateikimo terminą iš anksto informuojant Pareiškėją.
12. Atsakymai į skundus yra rengiami lietuvių kalba. Skundas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes. Skundą nagrinėjantys Filialo darbuotojai privalo vengti interesų konflikto dėl giminystės, svainystės ryšių ar kitų priežasčių, galinčių įtakoti objektyvumą.
13. Apie numatomą preliminarų atsakymo į skundą pateikimo terminą Pareiškėjas yra informuojamas skundo pateikimo metu, jei skundas pateikiamas Filialo atstovo „Swedbank“, AB, klientų aptarnavimo padalinyje arba Filiale. Jei Pareiškėjas pageidauja, jam pateikiama skundo priėmimą patvirtinti skundo kopija su dokumento registracijos spaudu, išskyrus atvejus, kai skundas išsprendžiamas teigiamai iš karto.
14. Atsakymas į Pareiškėjo skundą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu (užtikrinant asmens duomenų apsaugos reikalavimus), kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą Pareiškėjas nurodo kitaip. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruota pašto siunta. Jei skundo pateikimo metu Pareiškėjo ar jo atstovo tapatybė nenustatyta atsakymas pateikiamas kaip nurodyta Taisyklių p.5. Tuo atveju, jei Pareiškėjo skundas patenkinamas šalims sudarant susitarimą pabaigti ginčą taikiai, papildomas atsakymas raštu nepateikiamas. Pareiškėjas taip pat turi teisę raštu atsisakyti nuo raštiško atsakymo pateikimo.
15. Filialas turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.
16. Jei Filialas netenkina Pareiškėjo reikalavimų ar tenkina juos iš dalies, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais bei nurodo kitas Pareiškėjo interesų gynimo priemones, įskaitant galimas ginčo nagrinėjimo priemones bei institucijas. Atsakymą pagrindžiančių dokumentų, kurių neturi ar negali turėti Pareiškėjas, kopijos pridedamos prie atsakymo Pareiškėjui.
17. Filialas turi teisę nenagrinėti pakartotini skundų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Filialą tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir/ar skundo pagrindą sudarančių aplinkybių, nepateikiant naujų skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Filialo raštiško atsakymo pagrįstumu. Toks pakartotinis skundas yra užregistruojamas ir per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo jo gavimo

išnagrinėjamas pranešant skundo pateikėjui raštu, kad jo skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai ir Filialo atsakymo apskundimo tvarka.

18. Tuo atveju, jei skunde yra nurodyti reikalavimai, klausimai ar aplinkybės, nesusijusios su Filialo kompetencija, jie nenagrinėjami ir, jei įmanoma, Pareiškėjui nurodoma, kur jis galėtų kreiptis.
19. Jeigu Filialo atsakymas Vartotojo netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 14 (keturiolikos) kalendorinių dienų terminą, Filialo veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Filialą dienos Vartotojas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos bankas.
20. Vartotojo ginčų su Finansų rinkos dalyviu, kylančių ne dėl draudimo paslaugų, neteisminių sprendimų subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvtat.lt Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.
21. Kitos Pareiškėjo, kuris pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus laikytinas Vartotoju, teisės bei galimai pažeistų teisių ir įstatymų saugomų interesų gynimo priemonės, taip pat vartojimo ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo institucijos nurodytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.
22. Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Filialo sprendimą teisme, nepriklausimai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo su Filialu nagrinėjimo tvarka.