

## **SKUNDŲ PRIĖMIMO IR NUSTATYMO SĄLYGOS GALIOJANČIOS WAGAS S.A.**

Šie nuostatai reglamentuoja Kliento ir WAGAS S.A. (toliau - WAGAS) teises ir pareigas, susijusias su skundų priėmimu, nagrinėjimu ir jų atsakymu, remiantis Lietuvos draudimo įstatymo nuostatomis (nuo 2012 m., 10 16, Nr. XI-2277 su pakeitimais) ir Lietuvos Civilinių Kodeksų (nuo 2000 m., 197, Nr. VIII-1864 su pakeitimais).

### **§ 1**

#### **SKUNDŲ PATEIKIMAS**

1. WAGAS pripažįsta draudimo bendrovei pateiktus skundus, susijusius su suteiktu draudimu, taip pat skundus, kuriuose Klientas yra prieštaringas paslaugoms kurias teikia WAGAS, nesusijusiose su draudimo bendrovės teikiamu draudimu.
2. Draudimo bendrovė nurodyta 1 punkte suprantama kaip, "Lloyd's Insurance Company SA", kurios registruotoji buveinė yra Belgijoje, "Bastion Tower", "Marsveldplein 5", 1050 Briuselis, registruota "Banque-Carrefour des Entreprises" / "Kruispuntbank van Ondernemingen" numeriu 682.594.839 RLE (Briuselis) leidžiama veikti Lietuvos Respublikoje pagal laisvę teikimo paslaugų teisę.
3. Nurodytas 1 dalyje klientas yra suprantamas kaip, ieškantis draudimo apsaugos, draudėjų, apdraustąjį asmenį, draudimo garantijos atstovų, kuris yra fizinis asmuo, juridinis asmuo arba bendrovė, neturinti juridinio asmens statuso.
4. Nurodyti 1 dalyje skundai gali būti pateikti formoje:
  - a) raštu - asmeniškai WAGAS būstinėje g. Šviętojerska 5/7 00-236 Varšuvoje, arba paštu anksčiau paminėtų adresų, arba kiekvienoje WAGAS klientų aptarnavimo padaliniui (bendradarbiaujančiam subjektui)
  - b) žodžiu - telefonu (+370) 52 047 015 arba asmeniškai WAGAS būstinėje, arba kiekvienoje WAGAS klientų aptarnavimo padaliniui (bendradarbiaujančiam subjektui);
  - c) elektroniniu - el. paštu: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu)
5. Skundas pateiktas žodžiu lieka priimtas ir užrašytas skundo pranešime, kuris yra šių taisyklių 1 priedų. Be to, skambučiai yra registruojami.
6. Skundas, išsiųstas paštu į WAGAS, laikomas pateiktu jo pristatymo WAGAS dieną.
7. Bendradarbiaujančiam subjektui su WAGAS pateiktas skundas turėtų būti nedelsiant perduotas į WAGAS. Tokiu atveju Kliento skundo pateikimo data yra data, kurią Klientas pateikė savo skundą subjektui, kuris bendradarbiauja su WAGAS.
8. Subjektas, bendradarbiaudamas su WAGAS, kai Klientas pareiškė noru pateikti skundą, privalo jam informuoti apie galimybę pateikimo skundo į WAGAS pagal 4 dalyje išdėstytas taisykles.
9. Skundę turi būti įtraukta:
  - a) pilna informacija apie Klientą, t.y.: Kliento vardas, pavardė arba pavadinimas, jo korespondencijos adresas, taip pat Kliento telefono numeris, kad jo skundas būtų veiksmingai tvarkomas;
  - b) poliso/sertifikato numeris arba žalos data ir numeris, dėl kurios yra rašytas skundas;
  - c) informacija, ar Klientas kuris yra fiziniu asmeniu reikalauja atsakymo elektronine forma; nes tada reikia paduoti el. pašto adresą;
  - d) informacija apie pageidaujamą atsakymo formą;
  - e) skundo turinys - bet nepasitenkinimas teikiamų paslaugų forma - priežastys nepasitenkinimo ir trumpos pagrindimas,
  - f) jei reikia - papildomi dokumentai, patvirtinantys nepasitenkinimo priežastis.

## **§ 2**

### **ATSAKYMAS DĖL SKUNDO**

1. Atsakymas į skundą turi būti suteikta nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo jo gavimo dienos. Kad išsaugoti aukščiau nurodyta terminą pakankama, kad klientui būtų atsakyta iki jo galiojimo pabaigos.
2. Ypač sudėtinguose atvejuose, kai neįmanoma nagrinėti skundo ir atsakyti per 30 dienų, WAGAS informuos skundą pateikusį Klientą per šį laikotarpį, nuroydamas vėlavimo priežastis, aplinkybes, kurios turi būti nustatytos nagrinėjant bylą, ir nustatyti numatomą skundo nagrinėjimo datą ir atsakymas, kuris negali viršyti 60 dienų nuo skundo gavimo dienos.
3. Atsakymas į skundą bus pateiktas formoje:
  - a) popierinei arba
  - b) na kitoje patvarioje laikmenoje, ypač elektroniniu paštu. Jei Klientas yra fiziniu asmeniu tei jam gali būti atsakyta elektroniniu būdu tik jo prašymu.
4. Jei nesilaikoma 1 ir 2 dalyse nurodytų terminų, laikoma, kad skundas buvo svarstomas atsižvelgiant į kliento valią.
5. Skundų tvarkymo procesas vykdomas laikantis sąžiningumo, patikimumo, profesionalumo ir objektyvumo principų, atsižvelgiant į geriausią suprantamą klientų susidomėjimą.

## **§ 3**

### **APELIACINĖS PROCEDŪROS**

Jei neatsižvelgiama į skundo reikalavimus, Klientas gali:

1. pateikti apeliaciją dėl tiesiogiai į WAGAS gautos pozicijos; apeliacija gali būti pateikta formoje:
  - a) raštu - asmeniškai WAGAS būstinėje g. Šviętojerska 5/7 00-236 Varšuvoje arba paštu aukščiau paduotu adresu;
  - b) elektroniniu - el. paštu: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu)
2. Klientas, kuris yra fiziniu asmeniu, gali pateikti prašymą nagrinėti bylą į Lietuvos Banką:  
Totorių g. 4  
LT-011021 Vilnius  
Tel. (85) 268 0029, (85) 2680 804  
Faks. (85) 268 0038  
El. paštas [info@lb.lt](mailto:info@lb.lt)  
Pagal įstatymą dėl finansų rinkų subjektų ir finansų ombudsmeno skundų nagrinėjimo, WAGAS privalo dalyvauti neoficialiuose ginčų sprendimo bylose, kurias vykdo finansų ombudsmenas;
3. pareikšti ieškinį kompetentingam teismui pagal nuostatas dėl bendrosios jurisdikcijos arba teismo, turinčio jurisdikciją gyvenamosios vietos ar registruotos buveinės draudėjo, apdraustojo, apdraustojo paveldėtojo, asmens kuris turi teisę pagal draudimo sutartį, arba apdraustojo paveldėtojo kuris turi teisę pagal draudimo sutartį;
4. w ginčams, susijusiems su sutartimis, sudarytomis per tinklalapį ar kitomis elektroninėmis priemonėmis tarp WAGAS ir vartotojų, galima pasinaudoti internetinių ginčų sprendimo sistema - ginčų sprendimo platforma. Šiuo tikslu vartotojas turėtų užpildyti elektroninį skundo formą, pateiktą adresu <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **§ 4**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

1. Šie nuostatai pateikiami svetainėje [www.wagas.eu](http://www.wagas.eu)
2. Pagrindinis šių nuostatų turinys buvo įtrauktas į Bendrąsias draudimo nuostatas, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis, už kiekvieną draudimo programą, kurią vykdo WAGAS.

**Priedas Nr 1**

.....  
(Vietove ir skundo sudėjimo data)

**SKUNDO PROTOKOLAS**

\_\_\_\_\_  
(Kliento vardas ir pavarde)

\_\_\_\_\_  
(Kliento statusas: Apdraustasis, Draudėjas, nukentėjęs ir t.t.)

\_\_\_\_\_  
(Kliento gyvenamosios vietos adresas/ korespondencijos adresas)

\_\_\_\_\_  
(Poliso/ draudimo sutarties numeris)

\_\_\_\_\_  
(Kliento tel. numeris / el. pato adresas)

\_\_\_\_\_  
(Data ir numeris žalos)

Forma Atsakymo forma: raštu / el. paštu\* (\* Išbraukti nereikalingą)

**Skundas**

Skundo tema yra:

Kliento pasiūlytas sprendimas - kliento lūkesčiai:

Priedami dokumentai:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

\_\_\_\_\_  
(Skundą pateikiančio asmens data ir įskaitomas parašas)

\_\_\_\_\_  
(Data i Kliento parašas)

Skundas, susijęs su draudimo apsaugos teikimu, administratorių jūsų duomenų yra "Lloyd's Insurance Company SA", kurios registruotoji buveinė yra Belgijoje, "Bastion Tower", "Marsveldplein 5", 1050 Briuselis, registruota "Banque-Carrefour des Entreprises" / "Kruispuntbank van Ondernemingen" numeriu 682.594.839 RLE (Briuselis). Visą informaciją apie jūsų duomenų tvarkymą galite rasti adresu: [www.wagas.eu](http://www.wagas.eu)

Jei skundas nesusijęs su draudimo apsaugos teikimu, jūsų duomenų administratorius yra WAGAS S.A. būstinė g. Świętojerska 5/7 00-236 Varšuvoje. Visą informaciją apie jūsų duomenų tvarkymą galite rasti adresu: [www.wagas.eu](http://www.wagas.eu)