

Lloyd's tarptautinių skundų nagrinėjimas: Lietuva

Skundo apibrėžimas	<p>Lietuvoje skirtingai apibrėžiami vartotojų ir ne vartotojų skundai.</p> <p>Vartotojo ginčas apibrėžiamas kaip “vartotojo ir pardavėjo ar paslaugos teikėjo ginčas dėl faktų ir/arba iš vartotojo sutarties kylančių teisinių klausimų”.</p> <p>Kad skundas būtų priimtas, jis turi būti pateiktas raštu.</p> <p>Ne vartotojo ginčas yra apibrėžiamas kaip “raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis finansų rinkos dalyviui, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su finansų rinkos dalyvio teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus”.</p> <p>Kad skundas būtų priimtas, jis turi būti pateiktas raštu.</p>
Pareiškėjo apibrėžimas	<p>Vartotojas apibrėžiamas kaip:</p> <p>“fizinis asmuo,</p> <ol style="list-style-type: none">1) išskyrus profesionaliuosius klientus, sudarantis finansinių paslaugų sutartį su finansų rinkos dalyviu, asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti;2) apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo ar kitas asmuo, jeigu finansinės paslaugos yra skirtos jų asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, o finansų rinkos dalyvis sudarydamas sutartį, žinojo ar privalėjo žinoti apie finansinių paslaugų paskirtį;3) kurio teisės ir įsipareigojimai finansų rinkos dalyviui yra susiję su finansinių paslaugų sutartimi, net jam nesant finansinių paslaugų sutarties šalimi, su sąlyga, kad toks asmuo santykiuose su finansų rinkos dalyviu neturi su verslu ar profesine veikla susijusių tikslų.” <p>Atitinkamai, su ne vartotojo skundu susijęs asmuo apibrėžiamas kaip: “asmuo, kuris pateikė skundą dėl paslaugų, kurias jam suteikė finansų rinkos dalyvis ir/arba sutarčių, kurias jis pasirašė su finansų rinkos dalyviu, t.y., esantis ar potencialus draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs, kito finansų rinkos dalyvio klientas, potencialus klientas ar jo atstovas”. Pagal Lloyd's sampratą šis apibrėžimas apima fizinius ir juridinius asmenis.</p>

Lloyd's skundų nagrinėjimo proceso taikymas ir vietinė skundų nagrinėjimo politika	<p>Visi draudimo polisai sudaryti įsisteigimo laisvės ar laisvės teikti paslaugas pagrindu.</p> <p>Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad Lloyd's privalo pateikti duomenis tiek apie vartotojų, tiek ir apie ne vartotojų skundus. Pateikiant pranešimus Lloyd's, prašome nurodyti, jei skundai yra ne vartotojų skundai.</p>
Terminai	<p>Vartotojų skundai</p> <p>Rašytinis atsakymas į skundą pareiškėjui turi būti pateiktas per 14 dienų nuo skundo gavimo dienos. Atsakymas privalo būti išsamus ir motyvuotas ir pateiktas kartu su draudiko sprendimą pagrindžiančiais dokumentais.</p> <p>Ne vartotojų skundai</p> <p>Gavęs skundą draudikas privalo pareiškėją supažindinti su savo skundų nagrinėjimo tvarka. Rašytinis atsakymas privalo būti pateiktas per 30 dienų nuo skundo gavimo dienos.</p> <p>Papildoma informacija apie tai, kas privalo būti įtraukta į atsakymus į skundus, pateikta Crystal.</p>
Išorinis ginčų nagrinėjimas ir galimybė juo pasinaudoti	<p>Lietuvos bankas Priežiūros tarnyba Žirmūnu g. 151 LT-09128 Vilnius Lietuva</p> <p>Tel: +370 5 268 0029 El. p.: info@lb.lt http://www.lb.lt</p> <p>Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad Lietuvos bankas skundą nagrinės tik šiais atvejais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Svarstomam polisui yra taikomi Lietuvos įstatymai. ○ Pareiškėjas yra vartotojas. ○ Pareiškėjas perdavė savo skundą per vienerius metus nuo tos dienos, kai skundas buvo pirmą kartą pateiktas draudikui. <p>Ne vartotojų skundai Lietuvos bankui perduoti būti negali.</p>
Norminiai reikalavimai dėl ataskaitų teikimo	Metinė ataskaita Lietuvos bankui teikiama tik apie padalinio veiklą. Ją Lloyd's draudikų vardu pateikia Lloyd's generalinis atstovas Lietuvoje.

<p>Lloyd's pranešimo apie skundą šablonas</p>	<p>Buvo parengtas naujas pranešimo apie skundą šablonas Lietuvai LSW1849.</p> <p>Jį rasite Lloyd's tekstų saugykloje, nuoroda į jį įkelta Crystal iki sutartinių pranešimų ir draudimo dokumentų skyriuose.</p>
---	---