

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s., pagal Slovakijos įstatymus įsteigta ir veikianti draudimo įmonė, juridinio asmens kodas 47 251 301, registruotos buveinės adresas Námestie Ľudovíta Štúra 2, 811 02 Bratislava, Slovakija, duomenys apie bendrovę kaupiami ir saugomi Bratislavos apygardos teismo I komerciniame registre, Slovakija, Sekcija: Sa, Įtraukimo Nr.: 5851/B (angl. *Commercial register of District Court Bratislava I. (Slovakia), Section: Sa, Insert No.: 5851/B*), kurios priežiūrą Slovakijoje atlieka Slovakijos Nacionalinis Bankas, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovakija (toliau - Draudikas), skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau - Taisyklės) skirtos visiems fiziniams ir juridiniams asmenims, ketinantiems pateikti Skundą dėl Draudiko teikiamų draudimo paslaugų ir/arba su Draudiku sudarytų ar sudaromų draudimo sutarčių. Skundus gali pateikti tiek esami, tiek potencialūs klientai (draudėjas, apdraustasis, naudos/išmokos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito finansų rinkos dalyvio klientas ar šių asmenų atstovas) (toliau - Pareiškėjas).

2. Šios Taisyklės reglamentuoja Pareiškėjo skundo Draudikui pateikimo, atsakymo į skundą bei informacijos Pareiškėjui pateikimo tvarką ir yra skelbiamos interneto tinklalapiuose adresu <https://www.novis.eu/lt/complaints-management>. 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, kurios patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimas Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais ir papildymais) bei Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse, kurios patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ jei šiose Taisyklėse nenustatyta kitaip.

4. Pareiškėjai, manydami, kad Draudikas pažeidė su draudimo paslaugų teikimu susijusias jų teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Draudiką 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 Draudiką 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 pateikusių Pareiškėjo tapatybės, o pateikimas yra susijęs su konfidencialios informacijos atskleidimu, Draudikas ar jo atstovas atsakyme į skundą pateikia tik bendro pobūdžio informaciją.

6. Pareiškėjų skundus Draudikas nagrinėja neatlygintinai.

II. SKUNDO PATEIKIMAS

7. Skundas turi būti surašytas raštu ir pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo, kurio asmens tapatybė nustatyta pagal asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba naudojantis Switch4sure savitarnos sistema <https://.s4s.lt>.

8. Be paties Pareiškėjo skundą turi teisę taip pat pateikti Pareiškėjo atstovas, pateikęs atstovavimo Pareiškėjui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus arba jų kopijas, patvirtintas notaro (jei išduota užsienio valstybėje, šis dokumentas turi būti legalizuotas arba patvirtintas apostile pagal taikytinų teisės aktų reikalavimus). 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 Draudiku sutarta bendravimo kalba (anglų). Jei skundas ir/ar pateikiami dokumentai yra sudaryti užsienio kalba, Draudikas turi teisę reikalauti, kad jie būtų išversti į lietuvių kalbą. Dokumentų vertimas į lietuvių kalbą turi būti patvirtintas vertimų biuro atstovo parašu ir antspaudu ir/arba vertėjo parašas turi būti patvirtintas notaro;

9.3. su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais.

10. Skunde būtina nurodyti šiuos duomenis:

10.1. asmens, kurio teisės pažeistos, vardas ir pavardė / įmonės pavadinimas, gimimo data ar asmens kodas / įmonės identifikavimo kodas;

10.2. pateikusio asmens vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, elektroninio pašto adresas, gyvenamoji vieta ir kiti duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris);

10.3. surašymo data ir kreipimosi priežastis, t.y. kokios teisės, sutartys buvo pažeistos ir pažeidimo pagrindas, jei toks žinomas, taip pat kaip pageidaujama, kad pažeidimas būtų pašalintas; pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai (jei tokie yra). Jei skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia draudimo sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir / ar numeris (jei tokie Pareiškėjui žinomi);

10.4. kaip pageidaujama gauti atsakymą.

11. Skundas adresuojamas Draudikui ir pateikiamas naudojantis Switch4sure savitarnos sistema arba siunčiamas elektroniniu paštu elektroninio pašto adresu skundas@novis.eu.

12. Skundas, kurį Draudikas gavo Draudiko darbo dieną po 16 valandos, laikomas gautu artimiausią Draudiko darbo dieną.

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

13. Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu Pareiškėjui pateikiamas kaip įmanoma greičiau, tačiau ne vėliau kaip per įstatymų nustatytą terminą. Draudikas privalo išnagrinėti Pareiškėjo skundą ir pateikti atsakymą raštu ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos, jeigu įstatymai ar kiti su paslaugų teikimu susiję Draudikui privalomi teisės aktai nenustato kito termino, pateikiant išsamų motyvuotą, dokumentais pagrįstą

atsakymą raštu popieriuje ar naudodamas kitą patvariąją laikmeną (jei dėl to buvo susitarta). Kai dėl prižasčių, kurių Draudikas negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, per šį terminą pateikiamas negalutinis atsakymas, supažindinant su vėlavimo pateikti atsakymą priežastimis bei terminu, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą, kuris bet kuriuo atveju neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

14. Atsakymai į skundus yra rengiami lietuvių kalba. Skundas nagrinėjamas vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes. Skundą nagrinėjantys Draudiko darbuotojai privalo vengti interesų konflikto dėl giminytės, svainytės ryšių ar kitų priežasčių, galinčių paveikti objektyvumą ir nešališkumą.

15. Apie skundo gavimą ir numatomą preliminarų atsakymo į skundą pateikimo terminą Pareiškėjas yra informuojamas skundo pateikimo metu elektroniniu laišku tuo elektroninio pašto adresu iš kurio Pareiškėjas pateikė skundą arba kuris nurodytas Pareiškėjo skunde.

16. Atsakymas į Pareiškėjo skundą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu (užtikrinant asmens duomenų apsaugos reikalavimus), kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą Pareiškėjas nurodo kitaip. 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.

17. Draudikas turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.

18. Jei Draudikas 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.

19. Draudikas turi teisę nenagrinėti pakartotinai skundų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Draudiką tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir/ar skundo pagrindą sudarančių aplinkybių, nepateikiant naujų skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Draudiko raštiško atsakymo pagrįstumu. Toks pakartotinis skundas yra užregistruojamas ir per įstatymo numatytą terminą pranešama Pareiškėjui raštu, kad jo skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai ir Finansų rinkos dalyvio atsakymo apskundimo tvarka.

20. Tuo atveju, jei skunde yra nurodyti reikalavimai, klausimai ar aplinkybės, nesusijusios su Draudiko kompetencija, jie nenagrinėjami ir, jei įmanoma, Pareiškėjui nurodoma, kur jis galėtų kreiptis.

21. Jeigu Draudiko atsakymas Pareiškėjo, kuris pagal teisės aktus gali būti laikomas vartotoju (toliau – Vartotojas), netenkina arba tenkina iš dalies arba jeigu jam nebuvo atsakyta per šiose Taisyklėse nustatytą terminą, dėl Draudiko veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Draudiką dienos Vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką: (i) per elektroninę ginčų nagrinėjimo priemonę „Elektroniniai valdžios vartai“; (ii)

užpildant vartotojo kreipimosi formą (pateiktą Lietuvos banko interneto svetainėje adresu, nurodytu žemiau) ir ją siunčiant Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, el. paštas pt@lb.lt; (iii) Pateikiant laisvos formos kreipimąsi ir jį siunčiant Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, el. paštas pt@lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos bankas. Daugiau informacijos galite rasti čia: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.

22. Ginčų, kilusių dėl asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugos, neteisminė vartotojų ginčų nagrinėjimo institucija yra Valstybinė duomenų apsaugos tarnyba, adresas A. Juozapavičiaus g. 6, 09310 Vilnius, interneto svetainės adresas www.ada.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

23. Vartotojų ginčų su Draudiku, kylančių ne dėl draudimo paslaugų, neteisminių sprendimų subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT01402, Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvat.lt. Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.

24. 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.

25. Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Draudiko sprendimą teisme, nepriklausimai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo su Draudiku nagrinėjimo tvarka.