

PATVIRTINTA

GrECo International LT, UADBB direktorės
įsakymu 2023 m. gruodžio 12 d. Nr.
2023/V-13



LT-04215 Vilnius
Laisvės pr. 3, 5 aukštas
+370 5 2105383
greco.international.lt@greco.services
<https://www.greco.services/lt>
Įm.k.: 110801410

GrECo International LT, UADBB

KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

GrECo International LT, UADBB (toliau – Įmonė) vertina savo klientus ir rūpinasi savo paslaugų kokybe. Įmonė deda visas pastangas, siekdama užtikrinti, kad klientai būtų patenkinti Įmonės paslaugomis ir tarpusavio bendradarbiavimu.

Žemiau pateikiame pagrindines Įmonėje taikomos skundų nagrinėjimo tvarkos (toliau – Tvarka) taisykles.

Ši Tvarka taikoma skundams dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma draudimo produktų platinimo veikla, įskaitant ir vartojimo ginčus tarp Įmonės ir klientų, kurie atitinkamų paslaugų ir (arba) sutarčių atžvilgiu yra laikomi vartotojais.

Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas – reiškia dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma draudimo produktų platinimo veikla, įskaitant ir vartojimo ginčus, skundą pateikusį asmenį, t. y. esamą arba potencialų draudėją, apdraustąjį, naudos gavėją, nukentėjusį trečiąjį asmenį arba jo teisėtą atstovą;

Vartotojas – reiškia fizinį asmenį, kuris kreipiasi į Įmonę ar naudojasi jos paslaugomis, kurios yra skirtos asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti;

Įmonė - reiškia GrECo International LT, UADBB, juridinio asmens kodas: 110801410, adresas: Laisvės pr. 3, LT-04215 Vilnius;

Skundas – reiškia pareiškėjo kreipimąsi raštu į Įmonę nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai, susiję su Įmonės teikiamomis paslaugomis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

Informacija, kurią Pareiškėjas turi nurodyti skunde

- Pareiškėjas, manantis, jog jo teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti ir (arba) kilo vartojimo ginčas, gali raštu pateikti skundą Įmonei, kuriame turi būti nurodyta ši informacija:
- jeigu pareiškėjas yra fizinis asmuo – pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas;
- jeigu pareiškėjas yra juridinis asmuo – pareiškėjo pavadinimas, juridinio asmens kodas, adresas;
- jeigu pareiškėjas atstovauja kitą asmenį, dėl kurio pažeistų teisių ar teisėtų interesų teikiamas skundas – šio asmens vardas, pavardė bei atstovavimo pagrindas;
- Skundo pateikimo data;
- tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą, pareiškėjo kontaktinė informacija (telefono numeris ir/ar elektroninio pašto adresas);

PATVIRTINTA

GrECo International LT, UADBB direktorės
įsakymu 2023 m. gruodžio 12 d. Nr.
2023/V-13



- Skundo esmė – skundžiami Įmonės veiksmai (neveikimas) ir (arba) vartojimo ginčo aplinkybės, dėl kurių pareiškėjas pateikia skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;
- aiškūs, tikslūs ir motyvuoti pareiškėjo reikalavimai;
- kartu su skundu teikiamų dokumentų sąrašas (jeigu pareiškėjas skundą teikia kaip atstovas, prie skundo privalo būti pridėtas galiojantis įgaliojimas ar kitas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas, suteikiantis teisę pareiškėjui teikti skundą ir gauti atsakymą iš Įmonės);
- kaip pageidaujama gauti atsakymą;
- Pareiškėjo parašas.

Skundo pateikimas ir priėmimas

- Skundas Įmonei turi būti pateikiamas raštu bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų:
- pateikiant jį atvykus į Įmonės pagrindinę buveinę adresu Laisvės pr. 3, LT-04215 Vilnius, Lietuva;
- siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Įmonės pagrindinės buveinės Laisvės pr. 3, LT-04215 Vilnius, Lietuva adresu;
- pateikiant jį bendruoju Įmonės elektroninio pašto adresu greco.international.lt@greco.services ;
- pateikiant jį kitais telekomunikacijų galiniais įrenginiais ar elektroninio ryšio priemonėmis bei pasirašius elektroniniu parašu ar kitaip patvirtinus savo tapatybę teisės aktų nustatyta tvarka.

Skundai nepriimami ir yra nenagrinėjami jeigu:

- pateikti anonimiškai;
- pateikti ne lietuvių kalba ar kita kalba – jei draudimo produktų platinimo paslaugos buvo teikiamos kita kalba;
- pateikti pakartotinai (kai atsakymas į panašų skundą jau buvo pateiktas) ir nėra pateikta naujų dokumentų / informacijos; neaiškūs (pvz. neįskaitomi, netvarkingi ir t. t.);
- neatitinka visų Skundo turiniui keliamų reikalavimų;
- kitos situacijos, kai teisės aktai numato galimybę nepriimti ir nenagrinėti skundo.

Terminas, per kurį Įmonė turi išnagrinėti skundą

Įmonė pateiks atsakymą kuo skubiau, bet ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išimtiniais atvejais terminas gali būti pratęstas (pvz., jei laukiame iš Jūsų paprašytos papildomos informacijos ar dokumentų; yra kitų aplinkybių, kurių mes negalime kontroliuoti ir pan.). Įmonė visada informuoja Pareiškėją apie tai, kad vėluos pateikti atsakymą bei nurodo tokių vėlavimų priežastis bei datą, kurią bus pateiktas galutinis atsakymas. Visais atvejais galutinis atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 35 (trisdešimt penkias) darbo dienas nuo Skundo gavimo dienos.

Galimybė kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją

Bendrovė visada tikisi visus nesutarimus su Pareiškėju išspręsti derybų būdu. Tačiau jei Pareiškėjas nėra patenkintas Bendrovės atsakymu į skundą, Pareiškėjas gali pateikti oficialų skundą valstybės institucijoms:

Lietuvos bankui



PATVIRTINTA

GrECo International LT, UADBB direktorės
įsakymu 2023 m. gruodžio 12 d. Nr.
2023/V-13



Jei Įmonės netenkina Vartotojo reikalavimų pagal Skundą dėl Vartojimo ginčo arba tenkina juos iš dalies, arba nepateikia Atsakymo į Vartotojo Skundą dėl Vartojimo ginčo, Vartotojas per vienerius metus nuo kreipimosi į Įmonę dienos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką, adresas Žalgirio g. 90, Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos banko įstatymas ir poįstatyminiai teisės aktai. Skundas Lietuvos bankui gali būti pateiktas:

- per elektroninę ginčų nagrinėjimo priemonę, naudojantis Elektroniniais valdžios vartais;
- užpildant Vartotojo kreipimosi formą ir ją siunčiant Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, Žalgirio g. 151, LT-09303 Vilnius, el. paštas prieziura@lb.lt ;
- pateikiant laisvos formos kreipimąsi ir jį siunčiant Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, Žalgirio g. 151, LT-09303 Vilnius, el. paštas prieziura@lb.lt .

Jei Pareiškėjas laiko, kad Įmonė pažeidė Pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Įmonei taikomu teisės aktų nesilaikymu, Pareiškėjas gali pateikti skundą Lietuvos bankui kaip priežiūros institucijai. Skundas Lietuvos bankui gali būti pateiktas:

- pateikiant rašytinį skundą Lietuvos banko pašto dėžutėje adresu Totorių g. 4 ir Žalgirio g. 90 darbo dienomis nuo 7:00 iki 18:00;
- siunčiant laišką adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius;
- siunčiant el. laišką info@lb.lt ir prieziura@lb.lt ;
- faksu į (8 5) 268 0038;
- pateikiant rašytinį skundą Lietuvos banke;
- užpildant elektroninę nuorodą Lietuvos banko interneto svetainėje.

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės yra patvirtintos Lietuvos banko nutarimu.

Teismui

Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Įmonės Atsakymą teisme, nepriklausimai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo Įmone nagrinėjimo tvarka.