

Šie nuostatai reglamentuoja Kliento ir WAGAS S.A. (toliau - WAGAS) teises ir pareigas, susijusias su skundų priėmimu, nagrinėjimu ir atsakymu į juos, remiantis 2003 m. rugsėjo 18 d. Lietuvos draudimo įstatymo nuostatomis ir 2000 m. rugsėjo 6 d. Lietuvos Civiliniu Kodeksu.

## § 1 Skundų pateikimas

1. WAGAS nagrinėja skundus, adresuotus Draudimo Bendrovei, susijusius su draudimo teikiama apsauga, taip pat skundus, kuriuose Klientas pateikia pretenzijas dėl WAGAS teikiamų paslaugų, kurios nėra susijusios su Draudimo Bendrovės teikiama draudimo apsauga.
2. Draudimo Bendrovė, nurodyta 1 dalyje, yra suprantama kaip Lloyd's Insurance Company S.A., įsisteigusi Belgijoje, „Bastion Tower“, Marsveldplein 5, 1050 Briuselis, registruota „Banque-Carrefour des Entreprises“ / „Kruispuntbank van Ondernemingen“ numeriu 682.594.839 RLE, įgaliota veikti Lietuvoje pagal susitarimą dėl laisvosios prekybos ir bendrosios EEE (Europos ekonominė erdvė) rinkos.
3. Klientas, nurodytas 1 dalyje, yra suprantamas kaip ieškantysis draudimo apsaugos, draudėjas, apdraustasis, kuris yra fizinis asmuo, juridinis asmuo arba bendrovė, neturinti juridinio asmens statuso.
4. Skundai, nurodyti 1 dalyje, gali būti pateikti:
  - a. raštu – asmeniškai WAGAS būstinėje, adresu Rydygiera g. 15, 01-793 Varšuva, Lenkija; arba siunčiant paštu, aukščiau nurodytu adresu; arba kiekvienoje WAGAS klientus aptarnaujančioje įstaigoje (bendradarbiaujančiam subjektui);
  - b. žodžiu – skambinant numeriu (+370) 5 204 7015 arba asmeniškai WAGAS būstinėje; arba kiekvienoje WAGAS klientus aptarnaujančioje įstaigoje (bendradarbiaujančiam subjektui);
  - c. elektroniniu būdu – el. paštu: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu).
5. Skundas pateikiamas žodžiu yra registruojamas skundo ataskaitoje, kuri yra šių Taisyklių Priedas nr. 1. Be to, pokalbiai telefonu yra registruojami.
6. Paštu išsiųsto skundo pateikimo data yra jo pristatymo į WAGAS diena.
7. Skundus, pateiktus bendradarbiaujančiam su WAGAS subjektui, subjektas turėtų nedelsiant išsiųsti WAGAS. Šiuo atveju Kliento skundo pateikimo data yra jo pateikimo subjektui, bendradarbiaujančiam su WAGAS, diena.
8. Klientui pareiškus norą pateikti skundą, bendradarbiaujantis su WAGAS subjektas privalo jį informuoti apie galimybę pateiktą skundą WAGAS pagal 4 dalies šių Taisyklių nuostatas.
9. Skunde turi būti nurodyti šie duomenys:
  - a. išsami informacija apie Klientą, t.y. vardas, pavardė, adresas korespondencijai ir telefono numeris, kad skundas būtų išnagrinėtas veiksmingai.
  - b. poliso/sertifikato nr. arba žalos, su kuria susijęs skundas, numeris ir data;
  - c. jeigu Klientas yra fizinis asmuo ir atsakymą į skundą nori gauti elektroninėmis priemonėmis, tuomet būtina nurodyti elektroninio pašto adresą;
  - d. informacija apie pageidaujama atsakymo formą;
  - e. skundo turinys - bet kokio pobūdžio nepasitenkinimas teikiamomis paslaugomis - trumpas pagrindimas, nurodant nepasitenkinimo priežastį;
  - f. jeigu reikia, papildomi dokumentai, patvirtinantys nepasitenkinimo priežastis.

## § 2 Atsakymas į skundą

1. Atsakymas į skundą bus pateiktas nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip per 15 dienų laikotarpį nuo skundo gavimo dienos. Tam, kad išsaugoti minėtą terminą, pakanka išsiųsti atsakymą Klientui prieš terminą.
2. Jei dėl skundo sudėtingumo nebus galimybės pateikti atsakymą per 15 dienų, tuomet WAGAS informuos skundą pateikusį asmenį, pateikdamas vėlavimo priežastį ir aplinkybes, kurios turi būti nustatytos tam, kad išnagrinėti skundą, ir pateiks numatytą skundo išnagrinėjimo ir atsakymo pateikimo terminą, kuris negali viršyti 35 dienų nuo skundo gavimo dienos.
3. Atsakymas į skundą pateikiamas:
  - a. raštu arba
  - b. kitoje patvarioje laikmenoje, ypač elektroniniu paštu. Kai Klientas yra fizinis asmuo, atsakymas į skundą elektroniniu būdu gali būti pateiktas tik Klientui pateikus prašymą.
4. Jei nesilaikoma 1 ir 2 dalyje nurodytų terminų, laikoma, kad skundas buvo išspręstas pagal Kliento valią.
5. Skundų nagrinėjimo procesas vyksta laikantis sąžiningumo, patikimumo, profesionalumo, objektyvumo principų, kuo labiau atsižvelgiant į Kliento interesus.

## § 3 Apeliacijos procedūra

Jei neatsižvelgiama į skundo reikalavimus, Klientas gali:

1. Pateikti apeliaciją tiesiogiai WAGAS; apeliacija gali būti pateikta:
  - a. raštu – asmeniškai WAGAS būstinėje adresu: Rydygiera g. 15, 01-793 Varšuva, Lenkija, arba siunčiant paštu aukščiau nurodytu adresu;
  - b. elektroniniu būdu – el. paštu: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu).
2. Jei klientas yra fizinis asmuo, skundą taip pat gali pateikti Lietuvos Banko Priežiūros tarnybai:

Žirmūnų g. 151, Vilniaus m.,

Vilniaus m. sav., LT-09128

Tel. (+370 800) 50500

El. p. [pt@lb.lt](mailto:pt@lb.lt)

Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą, WAGAS yra įpareigotas dalyvauti neteisminiuose ginčų sprendimo procesuose, kuriuos vykdo Lietuvos Banko Priežiūros tarnyba;

3. Pateikti ieškinius bendrosios kompetencijos teismui arba pateikti teismui pagal draudėjo, apdraustojo, apdraustojo įpėdinio, įgalioto pagal sutartį asmens arba įgalioto pagal sutartį įpėdinio gyvenamąją vietą arba buveinę.

4. Kilus ginčui dėl sutarčių, sudarytų tarp WAGAS ir vartotojų per internetinę svetainę ar kitomis elektroninėmis priemonėmis, galima naudotis internetine ginčų sprendimo sistema - platforma ODR. Šiuo tikslu vartotojas turėtų užpildyti elektroninę skundo formą, kurią galima rasti tinklalapyje <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **§ 4 Baigiamosios nuostatos**

1. Šios Taisyklės pateikiamos svetainėje [www.wagas.eu](http://www.wagas.eu)
2. Pagrindinis šių nuostatų turinys buvo įtrauktas į Draudimo Taisykles, kurios yra neatskiriama kiekvienos WAGAS vykdomos draudimo programos draudimo sutarties dalis.

Priedas nr. 1

**Skundo forma**

.....  
Skundo pateikimo vieta ir data

.....  
Kliento vardas ir pavardė

.....  
Kliento gyvenamosios vietos adresas / korespondencijos adresas

.....  
Kliento tel. numeris / el. paštas

Atsakymo forma: **raštu / el. paštu**\* (\*netinkamą išbraukti)

.....  
Kliento statusas (Apdraustasis, Draudėjas, Nukentėjęs ir t.t.)

.....  
Poliso / draudimo sutarties numeris

.....  
Žalos numeris ir data

**Skundas**

Skundo dalykas:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Kliento siūlomas sprendimas - Kliento lūkesčiai:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Priedami dokumentai:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

.....  
(Skundą pateikiančio asmens parašas ir data)

.....  
(Kliento parašas ir data)