

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Ši tvarka reglamentuoja UAB draudimo kompanijos „Lamantinas“ draudėjų, naudos gavėjų ir trečiųjų asmenų skundų nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo tvarką.
2. Kiekvienas draudėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, naudos gavėjas gali kreiptis į UAB draudimo kompaniją „Lamantinas“ ir pateikti skundą, jeigu jis nepatenkintas kompanijos darbuotojo netinkamu elgesiu.
3. Skundai pateikiami asmeniškai raštu UAB draudimo kompanijos „Lamantinas“ centrinėje būstinėje. Jei skundas pateikiamas kompanijos atstovybėje Klaipėdoje, jis per tris darbo dienas registruotu paštu privalo būti persiųstas į centrinę būstinę.
4. Gautas raštiškas skundas užregistruojamas gaunamų dokumentų žurnale ir perduodamas kompanijos generalinei direktorei arba kitam įgaliotam asmeniui.
5. Generalinė direktorė ar kitas įgaliotas asmuo, gavęs skundą, per vieną darbo dieną nukreipia jį atsakingam darbuotojui.
6. Atsakingas darbuotojas per penkias darbo dienas privalo išnagrinėti skundą bei pateikti motyvuotą atsakymą generalinei direktorei parašui dviem egzemplioriais.
7. Atsakymas į skundą užregistruojamas siunčiamų dokumentų žurnale ir per dvi darbo dienas registruotu paštu išsiunčiamas pareiškėjui.
8. Antrasis atsakymo egzempliorius įsegamas į bylą.