



Balcia
i n s u r a n c e

VARTOTOJŲ GINČAI SU FINANSŲ RINKOS
DALYVIU
BALCIA INSURANCE SE

VARTOTOJŲ GINČAI SU FINANSŲ RINKOS DALYVIU

Kiekvienas Balcia Insurance SE klientas turi teisę teikti siūlymus ar skundus, susijusius su Balcia Insurance SE teikiamomis draudimo paslaugomis.

Pasiūlymų teikimas

Jeigu turite kokių nors pasiūlymų, susijusių su mūsų teikiamų draudimo paslaugų tobulinimu, galite mums juos pateikti bet koku Jums patogiu būdu. Remdamiesi sąžininga bei skaidria politika kiekvieno kliento atžvilgiu, atsakymą Jums pateiksime ta pačia forma, kaip ir gautas pasiūlymas, nebent aiškiai įvardinsite, kad atsakymo gauti nepageidaujate.

Skundų teikimas

Jeigu turite pretenzijų dėl mūsų teikiamų paslaugų, galite pateikti rašytinį (paštu, elektroniniu paštu ar faksu) skundą tiesiogiai Balcia Insurance SE Lietuvos filialui žemiau nurodytais kontaktiniais duomenis.

Žodiniai skundai lygiagrečiai taip pat turi būti pateikti raštu Jūsų paties ar, Jūsų prašymu, mūsų darbuotojo. Antruoju atveju, surašytą skundą paprašysime Jūsų pasirašyti, patvirtinant skundo turinį.

Skundo teikimas Jums nieko papildomai nekainuos.

Reikalavimai skundai

Rašydami skundą būtina atkreipti dėmesį, kad jame būtų nurodyta ši privaloma informacija:

- Jūsų vardas ir pavardė (jeigu pildote įmonės vardu – įmonės pavadinimas);
- identifikaciniai duomenys (draudimo liudijimo numeris ar pasiūlymo sudaryti draudimo sutartį numeris, ar Jūsų asmens / įmonės kodas);
- Jūsų kontaktinis adresas (registracijos ar nuolatinės gyvenamosios vietos adresas, ar elektroninio pašto adresas. Juridinio asmens atveju – registracijos adresas bei elektroninio pašto adresas);
- kontaktinis telefono numeris;
- skundo tikslas, susijusios aplinkybės bei reikalavimai;
- pageidaujamas būdas atsakymui gauti – raštu siunčiant paštu ar elektroniniu paštu (tuo atveju, jeigu pageidaujamo būdo atsakymui gauti nenurodysite, pateiksime atsakymą į jį ta pačia forma, kokia gavome skundą);
- skundo data ir vieta.

Jeigu skundas teikiamas per atstovą, taip pat prašome pridėti ir dokumentą, pagrindžiantį atstovavimo teisę.

Skundas gali būti teikiamas anglų arba lietuvių kalbomis.

Gavę Jūsų skundą, jį jį atsakysime nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo jo gavimo dienos, nebent teisės aktai numatyti kitaip. Esant sudėtingam ginčui, terminas gali būti pratęstas.

Jeigu Jūsų netenkina mūsų atsakymas ir Jūs manote, kad Jūsų teisės yra pažeistos, Jūs turite teisę jas ginti kreipiantis į finansų rinkos priežiūros instituciją – Lietuvos Banką, arba teismą.

Daugiau informacijos apie vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčo nagrinėjimo tvarką rasite čia: http://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas.

Papildoma informacija

Jūs taip pat turite teisę pateikti skundą dėl Balcia Insurance SE ar bet kurio kito jos filialo teikiamų draudimo paslaugų. Papildomą informaciją galite rasti Balcia Insurance SE bei padalinių Prancūzijoje, Lenkijoje, Vokietijoje tinklalapiuose.

Balcia Insurance SE | Lietuva

Perkūnkiemio g. 5, LT-12129 Vilnius, Lithuania

Įmonės kodas 304498010

T: +370 5 200 0630

E: info@balcia.lt

www.balcia.lt

Balcia Insurance SE | Latvija

K.Valdemara iela 63

Riga, LV-1142, Latvia

T: +371 67 030 500

F: +371 67 030 501

E: balcia@balcia.com

www.balcia.lv

Balcia Insurance SE | Prancūzija

86 rue Anatole France, 92300 Levallois-Perret, France

R.C.S. Nanterre 797 882 016

SIRET 797 882 016 00034

T: +33 (0) 1 75 33 40 89

E: info@balcia.fr

www.balcia.fr

Balcia Insurance SE | Lenkija

136 Al. Jerozolimskie, 02-305 Warszawa, Poland

NIP 108-001-65-34

REGON 147065333

T: +48 22 270 31 00

E: info@balcia.pl
www.balcia.pl

Balcia Insurance SE | Vokietija

Senefelder Str. 17, 63322 Rödermark, Germany
T: +49 (0) 06074 91765 0
F: +49 (0) 06074 91765 01
E: info@balcia.de
www.balcia.de

Finansų rinkos dalyvių priežiūros institucijos

Latvija

Finanšu un Kapitāla tirgus komisija: www.fktk.lv

Prancūzija

Autorité de Contrôle Prudentiel et Résolution: acpr.banque-france.fr

Lenkija

Komisja Nadzoru Finansowego: www.knf.gov.pl

Vokietija

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht: www.bafin.de

Lietuva

Lietuvos Bankas: www.lb.lt

Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuras: www.cab.lt