

**AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ DRAUDĖJŲ, APDRAUSTŲJŲ, NAUDOS GAVĖJŲ IR
NUKENTĖJUSIŲJŲ TREČIŲJŲ ASMENŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ
PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMO TVARKA**

2008-12-16 Nr. 23
Vilnius
Galioja nuo 2009-01-01

1. Sąvokos:

- a. Draudėjas - asmuo, kuris arba kreipėsi į draudiką dėl draudimo sutarties sudarymo, arba kuriam draudikas pasiūlė sudaryti draudimo sutartį, arba kuris sudarė draudimo sutartį su draudiku.
- b. Apdraustasis - gyvybės ir sveikatos draudimo sutartyje nurodytas fizinis asmuo, kurio gyvenime atsitikus draudžiamajam įvykiui draudikas privalo mokėti draudimo išmoką; civilinės atsakomybės draudimo sutartyje nurodytas asmuo, kurio turtiniai interesai, atsirandantys iš civilinės atsakomybės, yra draudžiami; turto draudimo sutartyje nurodytas asmuo, kurio turtiniai interesai yra draudžiami.
- c. Naudos gavėjas - draudimo sutartyje nurodytas asmuo arba draudėjo, o draudimo sutartyje nustatytais atvejais ir apdraustojo paskirtas asmuo, turintis teisę gauti draudimo išmoką.
- d. Nukentėjęs trečiasis asmuo - civilinės atsakomybės draudimo atveju asmuo, kuriam draudėjas ar apdraustasis padarė žalos.
- e. Skundas – minėto asmens/asmenų išreikštas nepasitenkinimas Bendrovės darbuotojo ar pačios Bendrovės vykdoma veikla ar tokios veiklos neigiamas įvertinimas.
- f. Atsiliepimas - minėto asmens/asmenų išreikšta nuomonė ar vertinimas apie bet kurią AB „Lietuvos draudimas“ veiklos sritį.

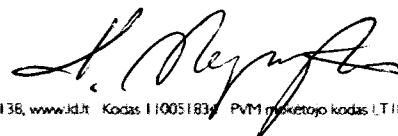
2. Atsiliepimą/skundą pateikti gali bet kuris klientas arba kitas aukščiau įvardintas asmuo.

3. Savo atsiliepimą/skundą galite pateikti Jums patogiu būdu:

- užpildyti klausimo formą internete www.ld.lt;
- atsiųsti laišką elektroniniu paštu info@ld.lt;
- atsiųsti laišką adresu: J. Basanavičiaus g. 12, LT-03600 Vilnius;
- atsiųsti faksą (8 ~ 5) 231 4138;
- paskambinti telefonu 1828;
- apsilankyti bet kuriame „Lietuvos draudimo“ klientų aptarnavimo skyriuje.

4. Atsiliepimus/skundus išnagrinėjame ir atsakome per 10 darbo dienų nuo jų gavimo. Atsakymus pateikiame raštu, elektroniniu paštu arba telefonu, priklausomai nuo Jūsų pageidavimo.

AB „Lietuvos draudimas“ valdybos pirmininkas



Kęstutis Šerpytis