

## INFORMACIJA DRAUDĖJUI. SKUNDŲ TEIKIMO TVARKA

Vadovaudamiesi LR Civilinio Kodekso 6.993 str., LR Draudimo įstatymo 93, 93<sup>1</sup> straipsniais, Lietuvos Banko 2018 m. birželio 12 d. Nr. 03-91 nutarimu privalomai teikiame Jums šią informaciją:

### Draudimo brokerio įmonės tapatybė ir adresas

#### Uždaroji akcinė draudimo brokerio bendrovė

**IVP Partners**

(toliau – IVP Partners)

įmonės kodas 302489781

buveinės adresas: Ulonų g. 2, Vilnius

interneto svetainė: <https://www.ivp.lt>

### Registras, kuriame registruota draudimo brokerio įmonė

Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registras, registro tvarkytojas – Valstybės įmonė Registrų centras,

<https://www.registrucentras.lt/>

### Interneto tinklalapis, kuriame skelbiamas draudimo brokerių įmonių sąrašas

Lietuvos Banko tinklalapis: <https://www.lb.lt>

### IVP Partners veiklos principai

IVP Partners konsultuoja klientus tik atlikusi išsamią draudimo paslaugų rinkoje analizę, kad, draudėjui pageidaujant, galėtų pateikti kompetentingą rašytinę ar žodinę rekomendaciją, atitinkančią draudėjo poreikius ir reikalavimus.

### Konsultavimo pobūdis

IVP Partners vykdo draudimo brokerio įmonės veiklą draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens pavedimu ir visuomet draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens interesais. Klientas turi teisę reikalauti IVP Partners pateikti pavadinimus tų draudikų, su kuriais IVP Partners gali bendradarbiauti ir (ar) bendradarbiauja.

### Informacija draudėjui, kurią pagal LR Civilinio kodekso 6.993 str. turi pateikti draudimo brokeris

Siūlomų draudikų pavadinimai, draudikų įmonių rūšys, adresai yra nurodomi pasiūlyme, prie kurio yra teikiama ši informacija. Iš draudimo sutarties kylančių ar su ja susijusių ginčų sprendimo tvarka, draudiko elgesys, kai draudėjas pažeidžia draudimo sutarties sąlygas, galimi draudimo rizikos padidėjimo atvejai bei kita informacija yra nurodyta konkrečios draudimo rūšies taisyklėse, su kuriomis draudėjui primygtinai rekomenduojame detaliai susipažinti iki draudimo sutarties sudarymo.

### Draudimo sutartims taikoma teisė

Draudimo sutartims, dėl kurių sudarymo tarpininkauja IVP Partners taikoma Lietuvos Respublikos teisė, nebent susitarime su draudėju yra nurodyta kitaip.

### Nuosavybės ryšiai su draudimo bendrovėmis

IVP Partners nei tiesiogiai, nei netiesiogiai neturi jokios draudimo įmonės akcijų ar kitokių kapitalo dalių.

Jokia draudimo įmonė arba draudimo įmonės patronuojanti įmonė nei tiesiogiai, nei netiesiogiai neturi IVP Partners akcijų ar kitokių kapitalo dalių.

### **IVP Partners gaunamo atlygio pobūdis**

Jeigu IVP Partners nesusitarė su draudėju kitaip, IVP Partners atlygį gauna iš draudiko komisinio, kuris yra sudedamoji draudimo įmokos dalis.

### **Institucijos, kurioms galima pateikti skundus dėl draudimo tarpininkų veiklos**

Skundą dėl draudimo tarpininko veiklos ir/ar žalos atlyginimo galima pateikti tiesiogiai „Compensa Vienna Insurance Group“, draudimo bendrovei, kurioje IVP Partners apdraudęs savo civilinę atsakomybę >1.300.000 Eur sumai vienam draudimui įvykiui ir > 1.900.000 Eur visam draudimo laikotarpiui. Skundai taip pat gali būti pateikti Lietuvos Bankui, Draudimo brokerių rūmams bei teismui įstatymų nustatyta tvarka.

### **Skundų ir reikalavimų dėl žalos atlyginimo neteisimine tvarka nagrinėjimo procedūros**

Draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų ir/ar nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų skundai ir/ar reikalavimai dėl žalos atlyginimo neteisimine tvarka sprendžiami derybomis su IVP Partners, jei ko kita nėra nurodyta draudimo sutartyje.

### **Vartotojų (fizinių asmenų) skundų ir reikalavimų dėl žalos atlyginimo neteisimine tvarka nagrinėjimo procedūros**

Jei draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas ir/ar nukentėjęs trečiasis asmuo yra vartotojas, tai, be ankstesniame punkte nurodytų procedūrų, jis taip pat turi teisę, kad jo skundą ar reikalavimą dėl žalos atlyginimo neteisimine tvarka išnagrinėtų Lietuvos Bankas. Vartotojas, manantis, jog IVP Partners draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, ir ketinantis pasinaudoti savo teise kreiptis į Lietuvos Banką, pirmiausia privalo raštu kreiptis į IVP Partners, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą. Kreipimasis gali būti tik asmeninis, t.y. atvykstant į bet kurią IVP Partners būstinę, arba raštu. Anoniminių skundų nenagrinėjame. Skundas išnagrinėjamas per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos ir raštu pateikiamas išsamus motyvuotas atsakymas, pagrįstas dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie IVP Partners atsakymo.

Jei vartotojo netenkina IVP Partners atsakymas arba jo negauna per nustatytą terminą, tai vartotojas per vienerius metus nuo kreipimosi į IVP Partners dienos turi teisę užpildęs nustatytą formą kreiptis į Lietuvos Banką. Platesnę informaciją ir vartotojo kreipimosi formą galima rasti Lietuvos banko tinklapyje <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>. Ginčas nagrinėjamas vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 „Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ ir visais jo pakeitimais.

Be to, skundus dėl IVP Partners veiklos neteisimine tvarka galite pateikti Draudimo brokerių rūmams (Vytenio g. 6, 03113 Vilnius, [www.dbr.lt](http://www.dbr.lt)) teisės aktų nustatyta tvarka. Jei IVP Partners netenkina Jūsų reikalavimų pagal skundą arba tenkina juos iš dalies, taip pat turite teisę kreiptis į teismą teisės aktų nustatyta tvarka.

### **Nuorašai (dublikatai)**

Po draudimo sutarties sudarymo draudėjas gali raštu ar asmeniškai kreiptis į draudiką su prašymu išduoti draudimo taisyklių ar individualios draudimo sutarties, draudimo liudijimo (poliso), draudėjo raštiško prašymo sudaryti draudimo sutartį bei kitų dokumentų, patvirtinančių draudimo sutarties sudarymą, nuorašus. Draudikas privalo, kai draudėjas sumoka sutartą atlyginimą, neviršijantį dokumentų nuorašų išdavimo sąnaudų (jei atlyginimas numatytas draudimo sutartyje), išduoti draudėjui reikalaujamų dokumentų nuorašus.

### **Veiklos principai**

IVP Partners konsultuoja klientus tik atlikusi išsamią draudimo paslaugų rinkoje analizę, kad, draudėjui pageidaujant, galėtų pateikti kompetentingą rašytinę ar žodinę rekomendaciją, atitinkančią draudėjo poreikius ir reikalavimus.

IVP Partners vykdo atsakingą informacijos apsaugą. Daugiau apie tai IVP Partners svetainėje viešiname [informacijos saugumo politikoje](#).

IVP Partners veikla paremta tvarios veiklos principais. Daugiau apie tai IVP Partners svetainėje viešiname [tvaramo politikoje](#).

---

Patvirtinta: 2024 04 22, versijos Nr. 2

Pirminės versijos patvirtinimo data: 2018 04 30