

Skundų politika

Prioritetas mums yra mūsų kliento pasitenkinimas, todėl „Insito Claims“ visada stengiamės užtikrinti kuo aukštesnį paslaugų lygį visiems mūsų įmonės klientams. Tačiau jei mes neatitinkame Jūsų lūkesčių arba norėtumėte pateikti skundą dėl bet kokio mūsų paslaugų aspekto, norėtume sužinoti apie tai kuo greičiau. Jūsų nuomonė yra mums labai svarbi, nes leidžia mums spręsti problemas ir tobulinti mūsų paslaugas visiems mūsų klientams. Mes stengsimės kuo skubiau nagrinėti visus Jūsų galimus skundus.

Mūsų vidaus skundų nagrinėjimo tvarkos tikslas - palengvinti greitai ir sklandžiai nagrinėti visus skundus susijusius su pretenzijų valdymo paslaugomis, kurias vykdėme ir kurioms taikomos Financial Conduct Authority taisyklės.

Kaip pateikti skundą?

Norint pateikti skundą dėl mūsų paslaugų, susisiekite su mumis vienu iš šių būdų:

- Raštu: Complaints Officer, Insito Claims, Ashley House, 86-94 high Street, Hounslow TW3 1NH
- Telefonu: 020 8940 0069
- El. paštu: info@insito.uk

Skundų nagrinėjimo tvarka

Gavę pranešimą dėl pateikto skundo, per penkias darbo dienas nuo Jūsų skundo gavimo atsiųsime Jums atsakymą raštu. Mes perduosime Jums asmens (skundų nagrinėjimo pareigūno) atsakingą už Jūsų skundą duomenis kartu su mūsų skundų nagrinėjimo tvarkos detalėmis.

Per keturias savaites nuo skundo gavimo atsiųsime Jums:

- mūsų galutinį atsakymą; arba
- laikiną atsakymą paaiškinantį, kodėl dar negalime nagrinėti skundo. Nustatysime taip pat, kada susisieksime su Jumis (kas vyks per aštuonias savaites nuo skundo gavimo).

Per aštuonias savaites nuo skundo gavimo gausite nuo mūsų:

- mūsų galutinį atsakymą; arba
- atsakymą, kuris:
 - paaiškina, kad vis dar negalime pateikti galutinio atsakymo, nurodo vėlavimo priežastis ir informuoja, kada tikimės pateikti galutinį atsakymą; bei
 - informuoja, kad, jei Jūs nesate patenkinti dėl vėlavimo, galite perduoti skundą Financial Ombudsman Service (Finansų ombudsmeno tarnybai), kartu su informacinės brošiūros apie Financial Ombudsman Service kopija.

Skundo pateikimas dėl Jūsų advokatų kontoros

Rekomenduojame, kad visi skundai dėl advokatų kontoros teikiamų paslaugų būtų pateikiami tiesiogiai šiai įmonei.

Jei esate nepatenkinti advokatų teikiamomis paslaugomis, siūlome susisiekti tiesiogiai su jais. Tačiau visi gauti skundai dėl advokatų yra taip pat perduodami atitinkamai įmonei juos nagrinėti.

Jei nesate patenkinti advokatų kontoros atsakymu, galite apsvarstyti galimybę pateikti skundą Legal Ombudsman (Asmenų gaunančių profesionalią teisinę pagalbą ombudsmenui).

Žemiau Jūs galite rasti daugiau informacijos apie Financial Ombudsman Service

Financial Ombudsman Service

The details for the Financial Ombudsman Service are as follows:

The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Harbour Exchange
London
E14 9SR

Tel: 0800 376 0150
Next Generation Text Relay: 18002 020 7964 1000
Web: www.financial-ombudsman.org.uk

Legal Ombudsman

The details for the Legal Ombudsman (Legal Service Provider Team) are as follows:

Legal Ombudsman
PO Box 6806
Wolverhampton
WV1 9WJ

Tel: 0300 555 0333
Minicom text phone user: 18002 0300 555 0333
Email: enquiries@legalombudsman.org.uk