

 PINIGŲ MEDIS	UAB „Šeili“ Juridinio asmens kodas: 305317406. Korespondencijos adresas: Gynėjų g. 14, Vilnius
Patvirtinta	2020-02-02, direktoriaus įsakymu Nr. 2020/01
Versija:	1 versija
Galioja nuo:	2020-02-08

UAB „ŠEILI“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I.BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Šeili“ (toliau – **Bendrovė**) klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **taisyklės**) reglamentuoja klientų skundų, susijusių su Bendrovės teikiamomis finansinėmis paslaugomis, pateikimo tvarką ir nagrinėjimo procedūras.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos nutarimu (2013-06-06 Nr. 03-105 su vėlesniais pakeitimais) patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, Lietuvos banko valdybos nutarimu (2016-01-28 Nr.03-11) patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis bei Vartojimo kredito įstatymo (toliau – **įstatymas**) reikalavimais.
3. Pagrindinės įstatymo nuostatos dėl ginčų sprendimo neteisimine tvarka nurodomos ir su klientu (toliau – **pareiškėjais**) sudaromose sutartyse.
4. Sąvokos:
 - (a) **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam teikiamos finansinės paslaugos.
 - (b) **Pareiškėjas** – dėl teikiamų paslaugų ir (arba) sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t.y. esamas arba potencialus klientas arba jo atstovas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo.
 - (c) **Vartotojas** – fizinis asmuo:
 - (i) sudarantis arba sudaręs finansinių paslaugų sutartį asmeniniams, šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti, išskyrus profesionaliuosius klientus;
 - (ii) kurio teisės ir pareigos susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla.
 - (d) **Skundas** – raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
 - (e) **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundai. Skundų registracijos žurnalo forma pateikiama 1 priede.

II.SKUNDO PATEIKIMAS

5. Klientas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis su skundu į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu Klientas yra Vartotojas, jis privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą. Skundas gali būti pateikiamas naudojant nustatytą skundo formą (2 priedas), arba surašytas laisva forma.

6. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomu raštu, pasirašytas pareiškėjo. Skunde turi būti nurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas, pareiškėjo adresas, asmens kodas arba gimimo data, telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi), aplinkybės ir dokumentai, kuriais remiantis skundas pateikiamas. Jeigu pareiškėjas skunde remiasi dokumentais, kurių neturi Bendrovė, pateikiant skundą taip pat turi būti pateikiami ir tokie dokumentai ar jų patvirtintos kopijos. Jeigu skundą pateikia pareiškėjo įgaliotas asmuo, prie skundo turi būti pridedami įgaliojimus patvirtinantys dokumentai.
7. Gautą rašytinį pareiškėjo skundą darbuotojas įregistruoja skundų registracijos žurnale skundo gavimo dieną arba perduoda vadovo paskirtam už gautų skundų bei dokumentų registravimą atsakingam darbuotojui. Pareiškėjui pageidaujant ir esant galimybei, ant antro dokumento egzemplioriaus darbuotojas gali pažymėti kad dokumentas gautas, nurodyti dokumento gavimo datą ir gauto dokumento registracijos numerį.
8. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie skundai, kurie atitinka taisyklių 6 punkte nurodytus reikalavimus. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti ar akivaizdžiai nepagrįsti prašymai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis.
9. Gavus skundą elektroniniu paštu, faksu, skundą gavęs darbuotojas elektroniniu paštu privalo, jei siuntėjas yra nurodęs elektroninio pašto adresą, siuntėjui atsakyti ir nurodyti, kad skundas gautas ir užregistruotas. Kitais būdais gavus pareiškėjo skundą, apie jo gavimą pareiškėją informuoti nėra būtina.
10. Įregistravus skundų registracijos žurnale, skundas perduodamas vadovui, kuris gali prašymą išnagrinėti pats, arba paveda tai padaryti paskirtam (-iems) darbuotojui (-jams). Apie skundo perdavimą nagrinėti paskirtiems asmenims vadovas nurodo skundo viršuje dešiniajame kampe įrašytoje rezoliucijoje.
11. Gauto skundo originalas su įrašyta vadovo rezoliucija segamas į gautų dokumentų bylą, o skundo kopija perduodama už prašymo nagrinėjimą atsakingam (-iems) asmeniui (-ims).

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

12. Skundą Bendrovė privalo išnagrinėti ir atsakymą pareiškėjui privalo pateikti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip:
 - (a) per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos, jei skundą pateikia Klientas, kuris nėra Vartotojas. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, vadovo paskirtas asmuo privalo apie tai pranešti pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas;
 - (b) per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos, jei skundą pateikęs Klientas yra Vartotojas. Per nurodytą terminą privaloma išnagrinėti kreipimąsi, ir, kai nesutinka su Vartotojo reikalavimais, pateikti Vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie atsakymo vartotojui.
13. Prašymai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise bei teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, ekonomiškumo, proceso koncentracijos, nešališkumo principais. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.
14. Gautus skundus nagrinėja vadovas arba jo paskirtas asmuo. Bet kuriuo atveju, pareiškėjų skundus nagrinėti vadovas gali pavesti tikrai tiems darbuotojams, kurie turi pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti. Pareiškėjų skundus nagrinėjantiems darbuotojams suteikiama prieiga prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.
15. Skundai nagrinėjami išvengiant vengiant interesų konfliktų, skundų negali nagrinėti asmenys, kurie yra susiję su klientu ar pareiškėju tokiais santykiais, kurie gali lemti šališką sprendimo priėmimą.
16. Skundai, vadovo nurodymu, įvertinus visas aplinkybes, laiko ir ekonomines sąnaudas, nagrinėjami raštu arba žodžiu. Nagrinėjant skundą gali būti atliekama reikiamų dokumentų analizė, apklausiami prašyme

nurodyti ar kiti atsakingi darbuotojai, gali būti konsultuojamasi su kitais atitinkamų sričių specialistais ir imamasi kitų leistinų skundo išnagrinėjimui reikalingų priemonių. Į skundo nagrinėjimą gali būti kviečiamas pareiškėjas bei, esant reikalui, gali būti organizuojamos Bendrovės ir pareiškėjo derybos.

17. Nustačius, kad skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ar rašytiniai įrodymai, tokiu atveju skundą nagrinėjantys asmenys turi teisę pareiškėjo raštu paprašyti pateikti papildomus paaiškinimus ir nurodyti aiškius terminus paaiškinimų ar įrodymų pateikimui. Per nustatytą terminą negavus papildomų pareiškėjo paaiškinimų ar įrodymų, skundas toliau nagrinėjamas pagal turimą informaciją.
18. Papildomi ar patikslinti pareiškėjo reikalavimai, pateikto skundo paaiškinimai, nauji įrodymai priimami tik tokiu atveju, jeigu tai nevilkins skundo nagrinėjimo ir nesutrukdys gautą skundą išnagrinėti bei atsakymą pareiškėjui parengti per taisyklių 12 punkte nurodytą terminą. Kitais atvejais skundas toliau nagrinėjamas pagal turimą informaciją ir pareiškėjui raštu pasiūloma skundą atsiimti bei papildytą ar pakeistą skundą pateikti iš naujo.
19. Iki sprendimo dėl išnagrinėto skundo priėmimo, pareiškėjas turi teisę skundą atsiimti arba atsisakyti skunde nurodytų reikalavimų apie tai Bendrovei nurodydamas raštu. Pareiškėjui atsiėmus skundą ar atsisakius savo reikalavimų, skundo nagrinėjimas nutraukiamas.
20. Išnagrinėję skundą, atsižvelgdami į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, skundą nagrinėjantis asmuo gali priimti vieną iš šių sprendimų:
 - (c) patenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - (d) iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - (e) atmesti pareiškėjo reikalavimus.
21. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo gali būti įrašomas skundo apačioje, nurodomas komisijos posėdžio protokole, arba surašomas atskirame dokumente. Apie priimtą sprendimą pareiškėjas informuojamas rašytiniu pranešimu pateikiant pareiškėjui atsakymą.
22. Netenkinus pareiškėjo, kuris yra Vartotojas, reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Bendrovės atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienerius metus nuo skundo į Bendrovę dienos Vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo.
23. Bendrovė, esant galimybei, bet kurioje proceso stadijoje ginčą su Vartotoju yra skatinama išspręsti taikiai.

IV. ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

24. Dėl gauto skundo Bendrovė privalo pateikti pareiškėjui atsakymą raštu per taisyklių 12 punkte nurodytą terminą.
25. Jeigu nusprendžiama visiškai ar iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus, ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ir nurodo koku būdu ir kokiais terminais atliks atitinkamus taisomuosius veiksmus ar atlygins pareiškėjo nuostolius.
26. Jeigu nusprendžiama atmesti dalį arba visus pareiškėjo reikalavimus, Bendrovės atsakymas pareiškėjui privalo būti išsamus ir motyvuotas bei pagrįstas dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie atsakymo. Atsakyme taip pat nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
27. Visais atvejais atsakymas ir prie jo pridedami dokumentai (jeigu tokie yra) parengiami 2 (dviem) egzemplioriais, abu atsakymo egzempliorius pasirašo Bendrovės vadovas arba skundą nagrinėjęs asmuo.
28. Pasirašytas atsakymas registruojamas Bendrovės skundų registracijos žurnale ir paliekamas saugoti, o antras atsakymo egzempliorius kartu su pridedamų dokumentų nuorašais įteikiamas pareiškėjui.

V.SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

29. Siekdama nustatyti Bendrovės trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat, bet ne rečiau kaip kartą per metus, apibendrintai vertina gautus skundus. Nustačius pasikartojančius arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis, turi būti atliekami veiksmai, kurie sumažintų atitinkamų skundų atsiradimą.

VI.VISUOMENEI IR PAREIŠKĖJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

30. Šias taisykles ir prašymo formą, arba kitokią informaciją apie skundų valdymo procesą Bendrovė privalo viešai skelbia interneto tinklalapyje.
31. Pareiškėjo prašymu Bendrovė privalo jam raštu pateikti šias taisykles ar informaciją apie skundų valdymo procesą ir kitą pareiškėjui reikalingą informaciją.
32. Be kitos 21 punkte nurodytos informacijos pareiškėjams pateikiama informacija apie tai, kad:
- (a) pareiškėjas (klientas), manantis, kad Bendrovė pažeidė jo sutartinių ar susijusių santykių teises ar teisėtus interesus, turi teisę kreiptis į teismą arba į išankstinio ginčų sprendimo ne teisme instituciją – Lietuvos banką, adresu Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius, tinklalapio adresas: <https://www.lb.lt/lt/kontaktai>. Kliento kreipimasis į Lietuvos banką neatima kliento teisės kreiptis į teismą;
 - (b) pareiškėjas (klientas), manantis, kad Bendrovė pažeidė jo sutartinių ar susijusių santykių teises ar teisėtus interesus, ir ketinantis dėl kilusio ginčo nagrinėjimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką privalo raštu kreiptis į Bendrovę, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą;
 - (c) pareiškėjas (klientas), kurio Bendrovės atsakymas netenkina, turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į Lietuvos banką per 3 mėnesius nuo jį netenkinančio atsakymo gavimo dienos. Jeigu Bendrovė per 12 punkte nurodytą terminą Klientui neatsako, Klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo per 3 mėnesius nuo šio termino pabaigos. Kliento kreipimosi į Lietuvos banką formos ir turinio detalius reikalavimus nustato Lietuvos banko valdyba.

VII.BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Vadovas atsako už šių taisyklių įgyvendinimą ir periodišką tikrinimą ir veiksmingumą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.
34. Išnagrinėti skundai bei su skundų nagrinėjimu susijusi medžiaga Bendrovėje saugomi 10 (dešimt) metų. Skundų registracijos žurnalai Bendrovėje saugomi 3 (trejus) metus po paskutinio įrašo.
35. Su šiomis taisyklėmis supažindinami visi Bendrovės darbuotojai, kuriems ji gali būti aktuali.
36. Šios taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos ar kitos sprendime nurodytos datos. Taisyklės peržiūrimos, keičiamos ir atnaujinamos pagal pastebėtą praktinį poreikį, pasikeitus teisės aktams, gavus Lietuvos banko pastabų bei kitais atvejais.

PRIEDAI:

1. Skundų registracijos žurnalo forma.
2. Prašymo forma.