

UAB „PASKOLŲ TARPININKAI“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Paskolų tarpininkai“ (toliau tekste – „*tarpininkas*“) skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau tekste – „*Taisyklės*“) reglamentuoja klientų skundų, susijusių su Tarpininko teikiamomis finansinėmis paslaugomis, pateikimo ir registravimo Tarpininko įmonėje tvarką, taip pat skundų, susijusių su Tarpininko teikiamomis paslaugomis ir (ar) su klientais sudarytomis sutartimis, nagrinėjimo bei sprendimų dėl šių skundų priėmimo Tarpininko įmonėje procedūras.
2. Taisyklėmis turi vadovautis visi tarpininko darbuotojai, vadovai bei tarpininko naudai veikiantys asmenys, dalyvaujantys skundų valdymo procese. Nurodyti asmenys turi imtis visų įmanomų ir (ar) prieinamų priemonių tam, kad Taisyklėse reglamentuoti procesai ir (ar) veiksmai būtų atlikti tinkamai ir (ar) laiku.
3. Visame skundų valdymo procese būtina vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.
4. Nagrinėjant asmenų skundus Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek su skundų valdymo procesu susijusių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
5. Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:
 - 5.1. pareiškėjo skunde nurodyta Tarpininko veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko;
 - 5.2. Tarpininkas neatsakingas už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą.

II. SĄVOKOS

6. Taisyklėse naudojamų sąvokų apibrėžimai:
 - 6.1. *klientas* – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Tarpininkas teikia finansines paslaugas;
 - 6.2. *pareiškėjas* – dėl Tarpininko teikiamų paslaugų ir (ar) su Tarpininku sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t.y. esamas arba potencialus klientas ar jo atstovas, naudos gavėjas ir (ar) nukentėjęs asmuo;
 - 6.3. *skundas* – Tarpininkui raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Tarpininko teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 6.4. *skundų nagrinėjimo žurnalas* – žurnalą atitinkanti kompiuterinė/popierinė dokumentų registravimo sistema/forma, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas Tarpininko įmonėje ir (ar) bet kuriame Tarpininko filiale, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundai (*skundų registracijos žurnalo forma pateikiame Priede Nr. 1*);
 - 6.5. *skundų valdymo procesas* – Tarpininko darbuotojų ir (ar) vadovų veiksmai, susiję su skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir (ar) kt.;
 - 6.6. *Tarpininko internetinis tinklalapis* – Tarpininko internetinis tinklalapis, esantis adresu www.visibankai.lt.
7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos su nekilnojamoju turtu susijusio kredito įstatyme, kituose Lietuvos Respublikos įstatymuose ir (ar) kituose teisės aktuose, įskaitant priežiūros institucijos teisės aktus, taip pat Tarpininko vidaus teisės aktuose.

III. SKUNDO PATEIKIMAS TARPININKUI

8. Klientas, manydamas, kad Tarpininkas pažeidė jo teises ir (ar) teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis su prašymu, skundu ar pretenzija (toliau tekste – „*skundas*“) į Tarpininką ir nurodyti savo reikalavimus. Skundas gali būti pateikiamas užpildant Tarpininko nustatytą rekomenduotiną skundo formą (*Priedas Nr. 2*) arba skundą užpildant laisva forma, atsižvelgiant į Taisyklių 9 punkte nurodytus reikalavimus skundo turiniui.
9. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomu raštu ir pasirašytas pareiškėjo ir (ar) jo atstovo. Skunde turi būti nurodyta pareiškėjo ir (ar) jo atstovo vardas, pavardė arba pavadinimas, pareiškėjo adresas, asmens kodas arba gimimo data, telefono numeris, aplinkybės, reikalavimas (-ai) ir dokumentai, kuriais remiantis teikiamas skundas.

10. Pareiškėjui skunde remiantis dokumentais, kurių Tarpininkas neturi, šie dokumentai ir (ar) tinkamai patvirtintos jų kopijos, teikiant skundą Tarpininkui, taip pat turi būti pateikti. Skundą teikiant pareiškėjo atstovui, kartu su skundu turi būti pridedami ir atstovo įgaliojimus patvirtinantys dokumentai ir (ar) jų kopijos.
11. Tarpininkui gavus pareiškėjo skundą jis registruojamas skundų registracijos žurnale skundo gavimo dieną arba perduodamas vadovo paskirtam už gautų skundų ir (ar) dokumentų registravimą atsakingam Tarpininko darbuotojui. Skundą pristatant asmeniškai ant antrojo skundo egzemplioriaus, esant pareiškėjo pageidavimui, dedama žyma, patvirtinanti dokumento gavimą, datą ir dokumento registracijos numerį.
12. Tarpininkas nagrinėja tik tokius skundus, kurie atitinka 9 punkte nustatytus reikalavimus ir nėra nei vieno iš 5 punkte nurodytų kriterijų. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti, nepasirašyti, akivaizdžiai nepagrįsti ir (ar) kitų reikalavimų neatitinkantys prašymai gražinami pareiškėjui nurodant skundo gražinimo priežastis.
13. Tarpininkui skundą pateikiant elektroniniu paštu ir (ar) faksu, Tarpininkas, naudodamas tokias pačias priemones, atsako patvirtindamas skundo gavimą ir (ar) užregistravimą. Patvirtinimas apie skundo gavimą, skundą pateikiant kitomis priemonėmis, nėra privalomas.
14. Skundą užregistravus skundų registracijos žurnale, skundas perduodamas Tarpininko vadovui, kuris gali prašymą išnagrinėti pats arba pavesti tai padaryti kitam (-iems) darbuotojui (-ams). Apie skundą perdavimą nagrinėti Tarpininko darbuotojui (-ams) vadovas nurodo elektroniniu būdu.
15. Tarpininkui pateikto skundo originalas saugomas gautų dokumentų byloje, o skundo kopija perduodama už prašymo nagrinėjimą atsakingam (-iems) asmeniui (-ims).

IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS

16. Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pareiškėjui turi būti pateikiamas kuo greičiau, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau nei per 30 (*trisdešimt*) dienų nuo skundo Tarpininko įmonėje gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, privaloma apie tai pranešti pareiškėjui, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą priežastis, aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui bus pateiktas atsakymas.
17. Skundai nagrinėjami Tarpininko vadovo, jo paskirto asmens arba Tarpininko vadovo įsakymo pagrindu skundo nagrinėjimui sudaryta komisija. Jeigu skundas susijęs su Tarpininko valdymo organų veikla, jis perduodamas nagrinėti Tarpininko nagrinėjimui sudarytai komisijai.
18. Tuo atveju, jeigu skundo nagrinėjimui Tarpininko vadovo įsakymo pagrindu yra sudaroma komisija, įsakymu kartu paskiriamas skundo nagrinėjimui sudarytos komisijos pirmininkas.
19. Skundo nagrinėjimas gali būti pavedamas tik tiems Tarpininko darbuotojams, kurie turi pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties skundo nagrinėjimo funkcijai vykdyti.
20. Skundo nagrinėjimo funkciją vykdančiam (-iems) asmeniui (-ims) privalo būti suteikiama prieiga prie visos atitinkamam skundui išnagrinėti reikalingos informacijos, dokumentų ir (ar) duomenų.
21. Priimdamas nagrinėti pareiškėjo skundą arba pavesdamas gautą skundą nagrinėti kitiems darbuotojams, Tarpininko vadovas privalo vengti interesų konflikto ir atsakyti skundą nagrinėti pats arba neskirti skundo nagrinėti tiems Tarpininko darbuotojams, kurie yra susiję su pareiškėju arba pareiškėjo nurodomi kaip galimas konflikto sukėlėjas.
22. Skundai Tarpininko vadovo nurodymu ar vadovo sudarytos komisijos pasirinkimu, įvertinus visas reikšmingas aplinkybes, laiko ir (ar) ekonomines sąnaudas, nagrinėjami raštu ir (ar) žodžiu.
23. Nagrinėjant skundą turi būti renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir (ar) duomenys.
24. Nagrinėjant skundą gali būti:
 - 24.1. atliekama reikiamų dokumentų analizė;
 - 24.2. apklausiami prašyme nurodyti ar kiti atsakingi Tarpininko darbuotojai;
 - 24.3. konsultuojamasi su kitomis finansų įstaigomis, priežiūros institucija ir (ar) kitais atitinkamų sričių specialistais;
 - 24.4. imamasi kitų leistinių skundo išnagrinėjimui reikalingų priemonių;
 - 24.5. kviečiamas pareiškėjas bei, esant reikalui, gali būti organizuojamos Tarpininko ir pareiškėjo derybos.
25. Skundą nagrinėjant komisijai visi posėdžiai ir (ar) susirinkimai turi būti protokoluojami. Protokolas turi būti surašytas ne vėliau nei per 5 (*penkias*) darbo dienas nuo posėdžio ir (ar) susirinkimo dienos ir pateikiamas komisijos nariams susipažinti ir pasirašyti. Surašytą komisijos posėdžio protokolą pasirašo visi komisijos nariai, o atsisakant pasirašyti protokolą raštu nurodomos atsisakymo priežastys. Komisijos protokolai, skundai ir kiti su skundų nagrinėjimu susiję dokumentai gali būti saugomi viename bendrame segtuve arba Tarpininko informacinės sistemos ir (ar) programos viename failu arba kiekvieno skundo atveju suformuojama atskira byla arba atskiras Tarpininko informacinės sistemos ir (ar) programos failas, jeigu skundo, jo priedų ir (ar) skundo nagrinėjimo apimtis yra didelė.
26. Skundo nagrinėjimui paskirtam asmeniui ar komisijai nustačius papildomų paaiškinimų ir (ar) rašytinių įrodymų reikalingumo ir (ar) būtinybės poreikį, skundą nagrinėjantis asmuo ar komisija turi teisę paprašyti pareiškėjo pateikti papildomus paaiškinimus ir nurodyti aiškius paaiškinimų ir (ar) įrodymų pateikimo

- terminus. Per nurodytą terminą negavus papildomų paaiškinimų ir (ar) įrodymų, skundas turi būti nagrinėjamas toliau remiantis turima informacija ir (ar) dokumentais.
27. Papildomi ar patikslinti pareiškėjo reikalavimai, pateikto skundo paaiškinimai, nauji įrodymai priimami tik nustačius ir (ar) įsitikinus, kad šių papildomų dokumentų pateikimas nevilkins skundo nagrinėjimo ir nesutrukdydys skundą išnagrinėti ir atsakymą pareiškėjui parengti per Taisyklių 16 punkte nurodytą terminą. Kitais atvejais skundas turi būti nagrinėjamas pagal turimą informaciją, pareiškėjui raštu pasiūlant skundą atsiimti arba skundą pateikti iš naujo, jį atitinkamai papildžius ir (ar) pakeitus.
 28. Iki sprendimo priėmimo pareiškėjas, raštu pateikdamas savo reikalavimą Tarpininkui, turi teisę skundą atsiimti arba atsisakyti skunde nurodytų reikalavimų. Pareiškėjui atsiėmus skundą ar atsisakius savo reikalavimų, skundo nagrinėjimas nutraukiamas.
 29. Atsižvelgdami į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir (ar) duomenis, skundą nagrinėjantis asmuo ar komisija gali priimti vieną iš šių sprendimų:
 - 29.1. patenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 29.2. iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 29.3. atmesti pareiškėjo reikalavimus.
 30. Sprendimas gali būti nurodomas komisijos posėdžio protokole, vadovo arba atsakingų asmenų suformuotame atsakyme į pareiškėjo skundą.
 31. Pareiškėjas turi būti nedelsiant informuojamas apie priimtą sprendimą, jam pateikiant rašytinį atsakymą.

V. ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

32. Tarpininko atsakymas pareiškėjui turi būti pateikiamas per Taisyklių 16 punkte nurodytą terminą.
33. Sprendimo visiškai ar iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus atveju pareiškėjui kartu nurodomi būdai ir terminai, kuriais bus patenkinti pareiškėjo skunde nurodyti reikalavimai.
34. Sprendimo atmesti dalį arba visus pareiškėjo reikalavimus atveju Tarpininko atsakymas pareiškėjui turi būti motyvuotas, išsamus ir (ar) pagrįstas dokumentais, jų nuorašus pateikiant kartu su atsakymu pareiškėjui. Pareiškėjui teikiamame atsakyme taip pat nurodomos kitos galimos pareiškėjo teisių ir (ar) teisėtų interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant, galimas ginčų nagrinėjimo priemonės ir teismus.
35. Atsakymas ir (ar) visi kartu su atsakymu pareiškėjui teikiami dokumentai parengiami raštu 2 (*dviem*) egzemplioriais. Abu egzemplioriai pasirašomi Tarpininko vadovo ir (ar) kito (-ų) jo įgalioto (-ų) asmens (-ų), vienas atsakymo ir (ar) jo priedų egzempliorius pateikiamas pareiškėjui, o kitas egzempliorius saugomas Tarpininko įmonėje.
36. Parengtas atsakymas, užregistravus Tarpininko siunčiamų dokumentų registracijos žurnale, siunčiamas pareiškėjui paštu ir (ar) pateikiamas kitu pareiškėjo pageidaujamu būdu.

VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

37. Siekiant nustatyti Tarpininko veiklos trūkumus ir (ar) potencialią teisinę bei operacinę riziką, Tarpininko vadovas ar jo paskirtas darbuotojas reguliariai, tačiau ne rečiau kaip kartą per metus, vertina skundų nagrinėjimo rezultatus.
38. Tarpininko vadovas ar jo paskirtas darbuotojas parengia susistemintą ir (ar) apibendrintą su Taisyklėse nurodytais skundais susijusią informaciją, kurios pagrindu vadovas galėtų tinkamai nustatyti veiklos trūkumus ir (ar) potencialią teisinę bei operacinę riziką.
39. Tarpininko vadovas privalo:
 - 39.1. atlikti informacijos apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga ir (ar) produktu, analizę, nustatyti esmines skundų atsiradimo priežastis ir (ar) jų pašalinimo prioritetus;
 - 39.2. įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali įtakoti skundų dėl kitų paslaugų ir (ar) produktų atsiradimą;
 - 39.3. įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
 - 39.4. nustatyti esminių skundų atsiradimo priežasčių pašalinimo priemonės ir (ar) būdus;
 - 39.5. esant poreikiui, pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis.
40. Tarpininko vadovas privalo užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias ir (ar) sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų aptariama su darbuotojais.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

41. Taisyklės įsigalioja jų patvirtinimo dieną.
42. Taisyklės parengtos vadovaujantis jų patvirtinimo metu galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais ir (ar) kitais teisės aktais, įskaitant ir 2013 m. birželio 6 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-105 patvirtintas Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisykles. Esant prieštaravimams ir (ar) neatitikimams tarp Taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų ir (ar) kitų teisės aktų, turi būti vadovaujama Lietuvos Respublikos įstatymais ir (ar) kitais teisės.
43. Taisyklės ir jos priedus, taip pat kitą su skundų valdymo procesu susijusią informaciją Tarpininkas skelbia viešai Tarpininko internetiniame tinklalapyje ir (ar) kitais visuomenei lengvai prieinamais būdais (*lankstinukuose, informaciniuose lapeliuose, tarpininko patalpose ir kt.*).

44. Tarpininkas pareiškėjo prašymu privalo jam raštu pateikti Taisykles ir (ar) kitą su skundų valdymo procesu susijusią bei kitą pareiškėjui reikalingą informaciją.
45. Tarpininko vadovas atsako už Taisyklių savalaikį ir (ar) tinkamą įgyvendinimą ir veiksmingą skundų valdymo proceso kontrolę. Tarpininko vadovas atsakingas už Taisyklių periodišką tikrinimą ir (ar) veiksmingumo vertinimą, tinkamų priemonių trūkumams pašalinti nustatymą, periodišką jos atnaujinimą ir (ar) suderinimą su naujai priimtais ir (ar) pakeistais Lietuvos Respublikos įstatymais ir (ar) kitais teisės aktais.
46. Tarpininko darbuotojai, vadovai bei kiti Tarpininko naudai veikiantys asmenys pagal kompetenciją ir (ar) suteiktus įgaliojimus turi imtis visų įmanomų ir (ar) prieinamų priemonių tam, kad skundų valdymo procesas ir (ar) jo organizavimas būtų greitas, sąžiningas, veiksmingas ir tinkamas, o pareiškėjų skunduose pateikiami asmens duomenys būtų saugomi ir (ar) tvarkomi pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, kitus teisės aktus ir (ar) Tarpininko vidaus teisės aktus, reglamentuojančius asmens duomenų apsaugą.
47. Skundai bei su skundų nagrinėjimu susijusi medžiaga, taip pat dokumentai, kuriuose nurodyti konkretūs skundo nagrinėjimo rezultatai ir pareiškėjui pateikti atsakymai saugojami ne trumpiau kaip 3 (*tris*) metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.
48. Informacija, susijusi su vadovų sprendimais dėl skundų pagrindų nustatytą veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo saugojami ne trumpiau kaip 3 (*tris*) metus.
49. Tarpininkas kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (*gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų*).

PRIEDAI:

1. Skundų registracijos žurnalo forma;
2. Rekomenduotina skundo forma.