

## **UAB „MINIBANK“ GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. UAB „Minibank“ (toliau – Bendrovė) gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Bendrovės gaunamų skundų priėmimo, registravimo, vertinimo, nagrinėjimo tvarką bei sprendimų priėmimo procedūrą, kuria turi vadovautis Bendrovės darbuotojai, gavę skundą dėl teikiamų finansinių paslaugų, sudarytų vartojimo kredito sutarčių, netinkamo teisės aktuose ar sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymo ar kitų veiksmų. Bendrovės tarpininkų gautus skundus dėl Bendrovės veiksmų, nagrinėja Bendrovė, šiose Taisyklėse numatyta tvarka.

2. Šios Taisyklės neapima ir jos netaikomos pareiškimų, ieškinių teismui rengimo procesui, taip pat pareiškėjų prašymams vykdyti vartojimo kredito sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas, susijusias su teikiamomis paslaugomis. Šio Taisyklės taip pat netaikomos, kai skundas pateikimas dėl Bendrovės veiklos, kurios neprižiūri Lietuvos bankas ir ji nėra reglamentuojama specialiais įstatymais arba Bendrovė nėra atsakinga už skunde nurodytos veiklos vykdymą.

3. Taisyklių tikslas yra kaip įmanoma efektyvesnis, veiksmingesnis ir operatyvesnis gautų skundų sprendimas, gerbiant teisėtus bei pagrįstus su skundu besikreipiančio asmens lūkesčius ir teises, laikantis teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo principų, tuo pačiu išlaikant pusiausvyrą tarp Bendrovės ir pareiškėjo interesų.

4. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymu, Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, patvirtintomis 2013 m. birželio 6 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-105, ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais finansinių paslaugų vartotojų teises ir apsaugą bei lokaliniais Bendrovės dokumentais.

5. Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžiamos Taisyklių 4 punkte nurodytuose teisės aktuose ir Bendrovės vartojimo kredito sutartyje, jeigu kontekstas nereikalauja jų vartoti kitaip.

### **II. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

6. Pareiškėjas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, žodžiu, raštu (adresu: J. Janonio g. 17-17, LT-92238 Klaipėda), elektroniniu paštu (info@pinigine.lt), telefonu (+370 700 77077) ar faksu (+370 46 301211) kreipiasi su skundu į Bendrovę ir išdėsto esamo ar tariamo pažeidimo esmę bei nurodo savo reikalavimus.

7. Pareiškėjas skunde privalo nurodyti arba, skundą priimančiam Bendrovės darbuotojui, įvardyti savo vardą, pavardę, gyvenamosios vietos adresą, kitus kontaktinius duomenis (telefono numerį, el. pašto adresą), aiškiai išdėstyti reikalavimą ir pridėti reikiamus dokumentus (jei jų yra). Jei skundas pateikiamas raštu, jis turi būti parašytas aiškiai ir įskaitomai bei turi būti pasirašytas. Bendrovė užtikrina, kad pateikta pareiškėjo informacija ir duomenimis naudosis teisės aktuose nustatyta tvarka.

8. Pareiškėjas skundą taip pat gali pateikti per savo atstovą, kurio įgaliojimai įforminami įstatymų nustatyta tvarka.

9. Bendrovė privalo atsakyti į visus pateiktus skundus, jei jiems taikomos šios Taisyklės, skundas atitinka šiose Taisyklėse nurodytus reikalavimus ir ginčas nėra sprendžiamas arba išspręstas Bendrovę prižiūrinčioje institucijoje, arbitraže, teisme ar kitose skundus nagrinėjančioje institucijoje. Skundas taip pat nenagrinėjamas jei tuo pačiu klausimu jau buvo pasiektas susitarimas tarp Bendrovės ir pareiškėjo, ir susitarimo sudarymo faktą galima įrodyti. Jei gaunamas skundas, kuris nenagrinėjamas pagal šias Taisykles, Bendrovė privalo atsakyti pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą įstaigą ar organizaciją.

10. Į visus skundus turi būti atsakyta raštu.

11. Jei Bendrovė sutinka su skunde išdėstytais faktais ir reikalavimais, ji atlieka prašomus veiksmus arba nuo atitinkamų veiksmų susilaiko ir apie tai ne vėliau kaip per 5 (penkis) darbo dienas nuo skundo gavimo dienos informuoja skundą pateikusį asmenį. Atsakyme nurodoma kokių būdu bei terminais Bendrovė siūlo atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl Bendrovės kaltės arba atsakoma į kitą pareiškėjo prašymą.

12. Jei Bendrovė nesutinka su pareiškėjo skundu, ji Taisyklėse nustatyta tvarka, pateikia motyvuotą ir pagrįstą atsakymą. Bendrovė, pareiškėjui siunčiamame atsakyme, gali pateikti alternatyvius pasiūlymus, siekiant taikiai išspręsti ginčą, laikantis Taisyklių 3 punkte numatytų tikslų.

13. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ir/ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimus), pateikti naujus faktus, įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei pareiškėjas atsisako savo reikalavimų, Bendrovė nutraukia skundo nagrinėjimą.

14. Jeigu Bendrovės atsakymas į skundą pareiškėjo netenkina arba nebuvo atsakyta per Taisyklių 24 punkte numatytą terminą, pareiškėjas per galiojančiuose teisės aktuose numatytus terminus turi teisę kreiptis į Bendrovę prižiūrinčią instituciją (Lietuvos bankas, adresas: Žirmūnų g. 151, LT-09128), teismą ar kitas ginčus nagrinėjančias institucijas.

### **III. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS IR GAUTŲ SKUNDŲ VERTINIMAS**

15. Skundą priėmęs (nepriklausomai kokių būdu skundas gautas) arba išklauses ir jį užrašęs Bendrovės darbuotojas per 1 (vieną) darbo dieną perduoda skundą Analizės ir plėtros vadovui, kuris jį užregistruoja „Gautų skundų registracijos žurnale“. Jame nurodomas pareiškėjo vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys, skundo gavimo data ir būdas, skundo esmė (trumpas turinys), Bendrovės atsakymo pateikimo data (kai atsakymas pateikiamas), priimtas sprendimas (kai jis priimamas), jį perdavusio darbuotojo vardas ir pavardė.

16. Analizės ir plėtros vadovas apie gautą skundą nedelsiant (per 1 (vieną) darbo dieną) informuoja Bendrovės teisininką. Analizės ir plėtros vadovas teisininkui nurodo: skundą pateikusio pareiškėjo ar jo atstovo vardą, pavardę, kontaktinius duomenis, nusiskundimo priežastį, prideda skundą (jeigu jis buvo pateiktas raštu) ir prie jo pridėtus dokumentus, nurodo skundą priėmusį darbuotoją. Teisininkui paprašius, skundą priėmęs darbuotojas taip pat privalo išdėstyti visą su skundo tyrimu susijusią informaciją, nurodyti įvykių chronologiją, ar buvo kontaktuota su pareiškėju siekiant išspręsti kilusį nepasitenkinimą ir nurodyti koks buvo skambučio/susirašinėjimo rezultatas. Skundą gavęs darbuotojas taip pat kitais būdais bendradarbiauja su teisininku ruošiant atsakymą pareiškėjui.

17. Gavęs skundą Bendrovės teisininkas ne vėliau kaip kitą darbo dieną susipažįsta su pareiškėjo skundu, pateikta medžiaga, nustato nusiskundimo esmę ir svarbą. Jei reikia, kreipiasi į atsakingą darbuotoją su prašymu suteikti daugiau informacijos.

18. Atsakymas į skundą ruošiamas vadovaujantis galiojančia Lietuvos Respublikos teise, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo ir kitais bendraisiais teisės principais bei įvertinat ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, susijusius dokumentus ir duomenis. Atsakymas į skundą turi būti aiškus ir suprantamas. Atsakyme nurodomi motyvai ir teisės aktai, kuriais remiantis skundas netenkinamas arba tenkinamas tik iš dalies, taip pat nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

19. Jei skundą nagrinėjantį darbuotoją su pareiškėju sieja artimi giminytės ryšiai (tėvai, tėvėnai, vaikai, įvaikai, broliai, seserys, seneliai), darbuotojas apie tai turi pranešti Bendrovės vadovui, kuris skundai nagrinėti, pagal galimybes, paskiria kitą darbuotoją.

20. Paruošto atsakymo į skundą projektą, Bendrovės teisininkas derina su direktoriaus pavaduotoju, jei skundo suma didesnė nei 500 € (penki šimtai eurų).

21. Suderintą atsakymo projektą teisininkas perduoda pasirašyti Bendrovės vadovui. Pasirašytas atsakymas kartu su pridedamais dokumentais (jei jų yra) perduodamas išsiųsti pareiškėjui.

22. Jei pareiškėjo skunde konkrečiai nenurodyta, kokia forma turi būti pateikiamas atsakymas, jam atsakymas gali būti siunčiamas registruotu paštu, el. paštu, faksu ar perduodamas susitikimo (jei toks organizuojamas) metu.

23. Atsakymo kopija perduodama Analizės ir plėtros vadovui. Jis atsakymo kopiją drauge su skundo originalu talpina skundų segtuve. Skundai segami pagal skundo pateikimo datą.

24. Atsakymas pareiškėjui (kai su skundu nesutinkama ar sutinkama tik iš dalies) turi būti pateiktas per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos Bendrovėje, o jei atvejis yra sudėtingas ir kompleksinis – ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų. Jei pareiškėjui vėluojama atsakyti nurodytais terminais, sprendimą dėl termino pratęsimo priima Bendrovės vadovas ir apie tai ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas informuojamas pareiškėjas, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pateiktas galutinis atsakymas.

25. Jei skundai išnagrinėti reikalinga papildoma informacija ar paaiškinimai iš pareiškėjo, Bendrovės teisininkas ar skundą priėmęs darbuotojas, raštu kreipiasi į pareiškėją, kad šis pateiktų trūkštamus duomenis. Skundų nagrinėjimo terminas sustabdomas tol, kol bus gauti prašomi dokumentai ir/ar informacija.

26. Pareiškėjų gauti skundai, atsakymai į juos ir kita su skundų nagrinėjimu susijusi medžiaga, saugoma 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.

27. Bendrovės teisininkas kiekvieno mėnesio pirmąją darbo dieną el. paštu Bendrovės vadovui bei Analizės ir plėtros vadovui pateikia jam praėjusį mėnesį perduotų skundų ataskaitą, nurodydamas kiek skundų ir atsakymų į juos buvo paruošta. Analizės ir plėtros vadovas gautas ataskaitas apibendrina: surenka informaciją apie panašius skundus; sugrupuoja juos pagal pateikimo priežastį ir nagrinėjimo rezultatus (gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų); atlieka tokios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus; įvertina ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, nustato jų šalinimo būdus bei jas pašalina; pateikia informaciją apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis Bendrovės vadovui ir kiekvieną ketvirtį su juo, o esant poreikiui ir su kitais valdymo ir priežiūros organais, aptaria skundų atsiradimo priežastis, rengia aptarnavimo kokybės ir paslaugų teikimo gerinimo strategijas. Analizės ir plėtros vadovas 3 (trejus) metus saugo Bendrovės vadovo ir/ar kitų valdymo organų priimtus sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

#### IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Bendrovės darbuotojai visas reikšmingas aplinkybes, susijusias su skundų nagrinėjimu, pažymi vidinėje Bendrovės duomenų bazėje ir saugo informaciją tiek laiko, kiek tai galima daryti pagal UAB „Minibank“ asmens duomenų tvarkymo taisykles.

29. Taisyklės keičiamos ir pildomos Bendrovės vadovo įsakymu. Taisyklės, jų papildymai ir pakeitimai derinami su Bendrovės veiklos priežiūra atliekančia institucija.

30. Šios Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės interneto svetainėje. Nepaisant to, pareiškėjas turi teisę Bendrovės prašyti raštu pateikti informaciją apie Bendrovės įdiegtą skundų valdymo procesą ir kitą pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su skundų valdymo procesu.

31. Visi kiti veiksmai, kurie neaprašyti ar nepaminėti šiose Taisyklėse turi būti vykdomi remiantis Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais ir Bendrovės vidiniais normatyviniais dokumentais. Jeigu kuri nors Taisyklių nuostata prieštarauja įstatymams, kitiems teisės aktams ar dėl kurios nors priežasties tampa dalinai arba visiškai negaliojančia, ji nedaro negaliojančiomis likusių Taisyklių nuostatų.

---