

UAB „BENDRAS FINANSAVIMAS“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartojimo kreditų/paskolų gavėjų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) reglamentuoja skundų dėl sudarytų ar atsisakytų sudaryti finansavimo sandorių nagrinėjimo tvarką tarp tarpusavio skolinimo bei sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus UAB „Bendras finansavimas“ (toliau – **Bendrovė**), juridinio asmens kodas 303259527, adresas M. Valančiaus g. 1-1, Vilnius, iš vienos pusės ir finansuotojo ar paskolos / vartojimo kredito gavėjo iš kitos pusės.
2. Skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos sutelktinio finansavimo bei Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymais. Klientai, manydami, kad Bendrovė pažeidė jų teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę kreiptis į teismą. Jeigu klientas yra finansuotojas / vartojimo kredito gavėjas / projekto savininkas ir tuo pačiu vartotojas, kaip tai suprantama pagal Lietuvos banko įstatymą, jis taip pat turi teisę kreiptis į išankstinio ginčų sprendimo ne teisme instituciją – Lietuvos banką Lietuvos banko įstatyme ir jį detalizuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS BENDROVEI

3. Pareiškėjas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, turi teisę šiose Taisyklėse nustatyta tvarka pateikti Bendrovei skundą.
4. Pareiškėjo teikiamame skunde turi būti nurodyta:
Pareiškėjo vardas, pavardė, adresas, kontaktinis telefono numeris, elektroninio pašto adresas, jei tokį turi;
Kokie konkretūs Bendrovės, jos darbuotojų veiksmai yra skundžiami;
Tikslus ir motyvuotas skundo reikalavimas ir jį pagrindžiantys argumentai bei įrodymai, jei tokius turi;
Skundo surašymo data;
Pareiškėjo arba jo atstovo parašas.
5. Jei skundą pasirašo Pareiškėjo atstovas, kartu su skundu turi būti pateikiami atstovo įgaliojimus pasirašyti skundą Pareiškėjo vardu patvirtinantys dokumentai, sudaryti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Skunde taip pat nurodomas Pareiškėjo atstovo vardas, pavardė, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas.
6. Pareiškėjas atsako už skunde nurodytų asmens kontaktinių duomenų teisingumą ir sutinka, kad kredito davėjas visą informaciją, susijusią su skundo nagrinėjimu, pateiks Pareiškėjui naudodamasis skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.
7. Skundas turi būti pateiktas rašytine forma ir surašytas valstybine kalba.
8. Pareiškėjas turi teisę pateikti skundą, išsiųsdamas jį elektroniniu paštu, registruotu paštu arba pristatant asmeniškai į Bendrovės buveinę. Visi Bendrovės darbuotojai yra įgalioti priimti skundus.
9. Siunčiant skundą elektroniniu paštu yra pateikiama skanuota skundo versija, užtikrinant, jog skundo tekstas būtų įskaitomas, o Pareiškėjo parašas galėtų būti identifikuotas.

III. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS BENDROVĖJE

10. Siunčiant skundą elektroniniu paštu yra pateikiama skenuota skundo versija, užtikrinant, jog skundo tekstas būtų įskaitomas, o Pareiškėjo parašas galėtų būti identifikuotas.
11. Gauti skundai užregistruojami kundų registre ar jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje. skundai užregistruojami jų gavimo dieną. Registre nurodomi šie skundą identifikuojantys duomenys: registracijos numeris, Pareiškėjo vardas, pavardė, skunde nurodytas pareiškėjo adresas, skundo gavimo data ir būdas, skundo esmė, skundžiamos finansų rinkos dalyvio paslaugos arba produktai, jų rūšys, skundo nagrinėjimo data, atsakymo Pareiškėjui pateikimo data, galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
12. Skundą užregistravęs Bendrovės darbuotojas tą pačią dieną skundą perduoda atsakingam Bendrovės darbuotojui.
13. Nagrinėjami tik tokie skundai, kurie atitinka šių Taisyklių 4, 5, 7 ir 9 punktuose nustatytus reikalavimus, tvarkingi ir įskaitomi. Skundai pateikti ne valstybine kalba nesvarstomi.
14. Tais atvejais, kai pateiktame skunde nėra pakankamai informacijos skundai išnagrinėti, Bendrovė turi teisę reikalauti, kad Pareiškėjas pašalintų pateikto skundo trūkumus – patikslintų skundo esmę arba pateiktų papildomų dokumentų ar duomenų, reikalingų skundai nagrinėti bei nustatyti protingą terminą trūkumams pašalinti, kuris negali būti trumpesnis kaip 7 kalendorinės dienos. Jeigu Pareiškėjas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, skundas yra laikomas tinkamai pateiktu skundo pateikimo dieną.
15. Taisyklių 4, 5, 7 ir 9 punktuose nustatytų reikalavimų neatitinkantys skundai ir skundai, kurių trūkumų Pareiškėjai nepašalina per Bendrovės nustatytą terminą, yra grąžinami skundą padavusiam asmeniui, raštu nurodant grąžinimo priežastį. Tokiu atveju Bendrovė informuoja Pareiškėją apie atsisakymą nagrinėti jo skundą per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo ir nurodo tokio atsisakymo priežastis. Pareiškėjas turi teisę pakartotinai kreiptis į Bendrovę su tapačiu skundu, pašalinęs Bendrovės nurodytus skundo trūkumus.
16. Skundai nagrinėjami vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.
17. Nagrinėjant skundą yra renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir duomenys, kuriuos turi Bendrovė.
18. Skundai nagrinėjami raštu, tačiau skundą nagrinėjantis darbuotojas turi teisę inicijuoti su Pareiškėju susitikimus dėl skundo išsprendimo. Susitikimą turi teisę organizuoti ir Pareiškėjas. Bendrovė ir jos darbuotojai, nagrinėjantys skundus visada prioritetą teikia taikiam skundų sprendimo būdui.
19. Pareiškėjo skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas Pareiškėjui pateiktas per kiek įmanoma trumpesni laiką, tačiau ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Bendrovė apie tai praneša Pareiškėjui, nurodydama vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas.
20. Bendrovės atsakingas darbuotojas, gavęs skundą, išnagrinėja jį vadovaudamasis galiojančiais teisės aktais ir priima vieną iš sprendimų – skunde nurodytus reikalavimus patenkinti, iš dalies patenkinti reikalavimus arba skundą atmesti.
21. Tuo atveju, jei Bendrovė netenkina Pareiškėjo skundo arba tenkina jį iš dalies, Pareiškėjui pateikiamas atsakymas, kuriame nurodoma atsisakymo tenkinti skundą motyvai ir kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės.
22. Visi Bendrovės atsakymai ir/ar informacija, susijusi su skundo nagrinėjimu, Pareiškėjui pateikiama raštu jo skunde nurodytu elektroniniu paštu, o jo nesant – nurodytu Pareiškėjo adresu.
23. Pareiškėjas, kurio netenkina Bendrovės sprendimas, turi teisę kreiptis į vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų sprendimo ne teismo tvarka instituciją – Lietuvos banką – per 3 (tris) mėnesius nuo Pareiškėjo netenkinančio sprendimo iš Bendrovės gavimo dienos arba per 3 (tris) mėnesius pasibaigus Taisyklių 19 punkte nurodytam terminui, jei Bendrovė per nurodytą terminą nepateikia sprendimo (atsakymo).

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24. Šios Taisyklės įsigalioja jų patvirtinimo dieną ir galioja iki naujos taisyklių redakcijos patvirtinimo arba šių Taisyklių panaikinimo.
25. Šios Taisyklės viešai skelbiamos Platformos internetinio puslapyje <http://www.savy.lt>
26. Išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su nagriamnėjimu, archyvuojami ir saugomi 10 metų.
27. Visa Pareiškėjai skunde nurodyta informacija, inter alia asmens duomenys, Bendrovės saugomi Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
28. Šios Taisyklės yra privalomos visiems Bendrovės darbuotojams, dalyvaujantiems skundų valdymo procese.
29. Pareiškėjas taip pat gali kreiptis į Lietuvos banko Priežiūros tarnybą. Skundų nagrinėjimo tvarką galite rasti interneto svetainėje: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/8f1319c0c65d11e583a295d9366c7ab3>