

KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO UAB „BENDRAS FINANSAVIMAS“ TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Klientų skundų nagrinėjimo UAB „Bendras finansavimas“ (toliau – **Taisyklės**) skirtos visiems fiziniams ir juridiniams asmenims, ketinantiems pateikti skundą dėl UAB „Bendras finansavimas“, juridinio asmens kodas 303259527, adresas Latvių g. 36A, Vilnius (toliau – **Bendrovė**) teikiamų paslaugų ir / arba su Bendrove sudarytų ar sudaromų sutarčių (toliau – **Pareiškėjas**).
2. Šios Taisyklės reglamentuoja Pareiškėjo skundo Bendrovei pateikimo, registravimo bei atsakymo į skundą pateikimo tvarką.
3. Šios Taisyklės taikomos, kai Bendrovė veikia kaip Kredito davėjas, veikiantis pagal Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatymą, Tarpusavio skolinimo platformos operatorius, veikiantis pagal SNTSKĮ, Tarpusavio skolinimo platformos operatorius, veikiantis pagal VKĮ, Vartojimo kredito davėjas.
4. Šiose Taisyklėse naudojamos sąvokos suprantamos ir aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos banko valdybos patvirtintose Vartotojų ir Finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse bei Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse, jei šiose Taisyklėse nenustatyta kitaip.
5. Pareiškėjai, manydami, kad Bendrovė pažeidė su Finansinių paslaugų teikimu susijusias jų teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes. Vartotojas, ketinantis pasinaudoti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūra Lietuvos banke, privalo raštu kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.
6. Pareiškėjų skundus Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.

II. SKUNDO PATEIKIMAS

1. Skundas turi būti surašytas raštu ir pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo arba Pareiškėjo atstovo. 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.
2. Skundas turi būti:
 - surašytas įskaitomai bei aiškiai išdėstant aplinkybes ir reikalavimus;
 - surašytas lietuvių kalba. Jei skundas ir/ar pateikiami dokumentai yra sudaryti užsienio kalba, Bendrovė turi teisę reikalauti, kad jie būtų išversti į lietuvių kalbą;
 - su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais.
3. Skunde būtina nurodyti šiuos duomenis:
 - asmens, kurio teisės pažeistos, vardas, pavardė, gimimo data ar asmens kodas / įmonės pavadinimas, įmonės identifikavimo kodas;
 - pateikusio asmens vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, gyvenamoji vieta ir kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti (adresas, jei nesutampa su gyvenamosios vietos adresu, telefonas, el. paštas);

- surašymo data ir kreipimosi priežastis, t.y. kokios teisės, sutartys buvo pažeistos ir pažeidimo pagrindas, jei toks žinomas, taip pat kaip pageidaujama, kad pažeidimas būtų pašalintas; pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai (jei tokie yra). Jei skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Bendrove sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir / ar numeris (jei tokie Pareiškėjui žinomi);
 - kaip pageidaujama gauti atsakymą.
4. Jei skundas pateiktas nesilaikant šiose Taisyklėse pateiktų reikalavimų dėl skundo turinio, skundas bus laikomas pateiktu skundo patikslinimo dieną.
 5. Pareiškėjas atsako už skunde nurodytų asmens kontaktinių duomenų teisingumą ir sutinka, kad Bendrovė visą informaciją, susijusią su skundo nagrinėjimu, pateiks Pareiškėjui naudodamasis skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.
 6. Pareiškėjas turi teisę pateikti skundą, išsiųsdamas jį elektroniniu paštu labas@savy.lt, registruotu paštu arba pristatant asmeniškai į Bendrovę, adresu Latvių g. 36A, Vilnius. Visi Bendrovės darbuotojai yra įgalioti priimti skundus.
 7. Siunčiant skundą elektroniniu paštu, yra pateikiama skenuota skundo versija, užtikrinant, jog skundo tekstas būtų įskaitomas ir pasirašytas Pareiškėjo ar jo atstovo. Skundas, siunčiamas el. paštu, taip pat gali būti pasirašytas elektroniniu parašu.

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKOMO PATEIKIMAS

1. Gauti skundai užregistruojami Skundų registre ar jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje. Skundai užregistruojami jų gavimo dieną. Registre nurodomi šie skundą identifikuojantys duomenys:
 - Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
 - skundo gavimo data ir būdas;
 - skundo esmė (trumpas turinys);
 - skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
 - galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
2. Skundą užregistravęs Bendrovės darbuotojas tą pačią dieną skundą perduoda atsakingam Bendrovės darbuotojui.
3. Skundas išnagrinėjamas ir motyvuotas atsakymas Pareiškėjui pateikiamas raštu ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Bendrovei privalomi teisės aktai nenustato kito termino. Kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, per šį terminą pateikiamas negalutinis atsakymas, supažindinant su vėlavimo pateikti atsakymą priežastimis bei terminu, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą, kuris bet kuriuo atveju neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų.
4. Atsakymai į skundus yra rengiami lietuvių kalba.
5. Skundas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes.
6. Atsakymas į Pareiškėjo skundą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą Pareiškėjas nurodo, kad atsakymą pageidauja gauti kitaip. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruota pašto siunta.
7. Bendrovės atsakingas darbuotojas, gavęs skundą, išnagrinėja jį vadovaudamasis galiojančiais teisės aktais ir priima vieną iš sprendimų – skunde nurodytus reikalavimus patenkinti, iš dalies patenkinti arba skundą atmesti.
8. Tuo atveju, jei Pareiškėjo skundas patenkinamas šalims sudarant susitarimą pabaigti ginčą taikiai, papildomas atsakymas raštu nepateikiamas. Pareiškėjas taip pat turi teisę raštu atsisakyti nuo raštiško atsakymo pateikimo.
9. Jei Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų ar tenkina juos iš dalies, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą bei nurodo kitas Pareiškėjo interesų gynimo priemones, įskaitant galimas ginčo nagrinėjimo priemones bei institucijas.

10. Bendrovė turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.
11. Bendrovė turi teisę nenagrinėti pakartotinai skundų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir / ar skundo pagrindą sudarančių aplinkybių ar įrodymų. Pakartotinis skundas yra užregistruojamas ir per įstatymo numatytą terminą pranešama Pareiškėjui raštu, kad jo skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai ir Bendrovės atsakymo apskundimo tvarka.
12. Jeigu Bendrovės atsakymas Pareiškėjo netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 15 (penkiolikos) darbo dienų terminą, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos Pareiškėjas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos banko valdybos patvirtintos Vartotojų ir Finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės.
13. Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Bendrovės sprendimą teisme, nepriklausimai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo su Bendrove nagrinėjimo tvarka.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

1. Šios Taisyklės įsigalioja jų patvirtinimo dieną ir galioja iki naujos Taisyklių redakcijos patvirtinimo arba šių Taisyklių panaikinimo.
2. Šios Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės internetiniame puslapyje www.mano.gosavy.com ir yra privalomos visiems Bendrovės darbuotojams, dalyvaujantiems skundų valdymo procese.