

UAB „Finansų bitė”
VARTOJIMO KREDITŲ GAVĖJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Vartojimo kreditų gavėjų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja skundų dėl suteiktų arba atsisakytų suteikti vartojimo kreditų nagrinėjimo tvarką tarp tarpusavio skolinimo platformos operatoriaus UAB „Finansų bitė” (toliau Bendrovė) ir vartojimo kredito gavėjo.

1.2. Vartojimo kredito gavėjo skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymu (Valstybės Žinios, 2011.01.04, Nr.: 1), Vartojimo kredito gavėjų mokumo vertinimo ir atsakingo skolinimo nuostatais (patvirtintais Lietuvos banko valdybos 2013 m. kovo 19 d. nutarimu Nr. 03-62), Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis (patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105), kitais galiojančiais teisės aktais bei bendrovės vidaus darbo tvarką reglamentuojančiais dokumentais. Tuo atveju, jei šių taisyklių nuostatos dėl teisės aktų pasikeitimų skiriasi nuo aktualių teisės aktų redakcijų nuostatų, vadovaujamosi nurodytomis aktualiomis teisės aktų redakcijomis.

2. REIKALAVIMAI SKUNDAI, SKUNDO PATEIKIMO TVARKA

2.1. Vartojimo kreditų gavėjas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, privalo raštu kreiptis su skundu į Bendrovę nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus.

2.1.1. Skunde pateikta informacija turi būti išsami, tiksli bei pagrįsta įrodančiais dokumentais. Skundą teikiantis asmuo privalo pateikti visus su skunde išdėstyta problema susijusius dokumentus, jei šie dokumentai yra reikalingi skundo sprendimui.

2.1.2. Skunde turi būti aiškiai nurodytas tariamas vartojimo kredito gavėjo teisių pažeidimas bei įvardinti reikalavimai.

2.1.3. Skundas turi būti pasirašytas asmeniškai vartojimo kredito gavėjo, nurodant vartojimo gavėjo vardą, pavardę, asmens kodą, gyvenamosios vietos adresą, telefoną, bei el. pašto adresą.

2.1.4. Skundas gali būti pateikiamas asmeniškai vartojimo kredito gavėjo arba per atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai patvirtinti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Vartojimo kredito gavėjo atstovas, kreipdamasis su prašymu, privalo pateikti asmens tapatybę ir atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą. Jeigu skundą pateikia vartojimo kredito gavėjo atstovas, skunde privalo būti nurodytas vartojimo kredito gavėjo atstovo vardas, pavardė, adresas, telefono numeris, o pats skundas turi būti pasirašytas vartojimo kredito gavėjo ir jo atstovo.

2.2. Skundas gali būti pateikiamas Bendrovės darbuotojui buveinėje arba siunčiamas registruotu laišku arba pateikiamas skanuotas variantas elektroniniu paštu Bendrovės internetiniame puslapyje nurodytais kontaktais.

3. SKUNDO PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

3.1. Kiekvienas vartojimo kredito gavėjo skundas, gautas šiose taisyklėse nustatyta tvarka, yra registruojamas gautų skundų žurnale. Skundą užregistravęs darbuotojas tą pačią dieną skundą perduoda atsakingam Bendrovės darbuotojui. Skundų registracijos žurnale registruojami šie skundą patvirtinantys duomenys:

- 3.1.1. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
- 3.1.2. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
- 3.1.3. skundo gavimo data ir būdas;
- 3.1.4. skundo esmė (trumpas turinys);
- 3.1.5. skundžiamos finansų rinkos dalyvio paslaugos arba produktai, jų rūšys;
- 3.1.6. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
- 3.1.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

3.2. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie gauti rašytiniai skundai, kurie atitinka šių taisyklių 2.1. bei 2.2. punktuose numatytus reikalavimus, yra parašyti valstybine kalba, tvarkingi ir įskaitomi. Skundai, pateikti nevalstybine kalba, nesvarstomi, o dokumentai – nevertinami.

3.3. Šių taisyklių 2.1. bei 2.2. punktų nuostatų neatitinkantys skundai yra gražinami skundą pateikusiam asmeniui, nurodant skundo gražinimo priežastį.

3.4. Bendrovė turi teisę reikalauti, kad vartojimo kredito gavėjas pašalintų pateikto skundo trūkumus – patikslintų skundo esmę arba pateiktų papildomų dokumentų ar duomenų, reikalingų skundui nagrinėti bei nustatyti protingą terminą skundo trūkumams pašalinti. Šis terminas negali būti trumpesnis nei 7 kalendorinės dienos. Jei vartojimo kredito gavėjas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, skundas laikomas tinkamai pateiktu skundo trūkumų pašalinimo dieną, t.y. patikslinto skundo ar prašomų dokumentų pateikimo dieną.

3.5. Jeigu pateiktas skundas neatitinka šių taisyklių reikalavimų arba vartojimo kredito gavėjas ar jo atstovas remiantis šių taisyklių 3.4. punktu per Bendrovės nustatytą terminą skundo trūkumų nepašalina, Bendrovė skundo nenagrinėja ir jį gražina skundą pateikusiam asmeniui. Tai neužkerta kelio pašalinus nustatytus trūkumus pakartotinai kreiptis į Bendrovę.

3.6. Bendrovė skundą privalo išnagrinėti ir pateikti atsakymą vartojimo kredito gavėjui 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo skundo gavimo dienos.

3.7. Atsakingas Bendrovės darbuotojas, gavęs vartojimo kredito gavėjo skundą, išnagrinėja jį vadovaudamasis galiojančiais teisės aktais ir priima vieną iš sprendimų – patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus arba skundą atmesti.

3.8. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo užregistruojamas žurnale ir išsiunčiamas registruotu laišku skundą pateikusiam asmeniui, skunde nurodytu adresu.

3.9. Jeigu Bendrovė visiškai ar iš dalies sutinka su vartojimo kredito gavėjo skundu ir reikalavimais, tuomet vartojimo kredito gavėjui pateikiamame atsakyme į jo skundą nurodoma kokia dydžio ir kokių būdu bei terminais Bendrovė siūlo atlyginti vartojimo kredito gavėjo nuostolius, atsiradusius dėl Bendrovės kaltės.

3.10. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą:

3.10.1. Jeigu skundą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita skundus nagrinėjanti institucija ar teismas. Šiuo atveju vartojimo kredito gavėjas per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo skundo gavimo informuojamas registruotu laišku apie atsakymą nagrinėti skundą, nurodant atsisakymo nagrinėti skundą priežastį.

3.10.2. Jeigu yra priimtas bendrovės sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis, įsakymas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu.

3.10.3. Jeigu skundo dalykas yra aiškiai aptartas Bendrovės patvirtintose tarpusavio skolinimo platformos naudojimo taisyklėse, su kuriomis pareiškėjas yra sutikęs.

3.10.4. Jeigu vartojimo kredito gavėjo skundas pateikiamas dėl veiklos, už kurią Bendrovė nėra atsakinga, Bendrovė raštu atsako pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis ir, jeigu įmanoma, nurodo pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą kitą finansų rinkos dalyvį.

4. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4.1. Skundų nagrinėjimo taisyklės ir kita su skundų nagrinėjimo procesu susijusi informacija skelbiama viešai Bendrovės interneto svetainėje www.finbee.com.

4.2. Bendrovė pareiškėjo prašymu privalo jam raštu pateikti visą reikalingą informaciją, susijusią su skundų valdymo procesu.

4.3. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

4.4. Jeigu Bendrovės atsakymas į vartojimo kredito gavėjo skundą netenkina vartojimo kredito gavėjo arba jeigu nebuvo atsakyta, vartojimo kredito gavėjas per tris mėnesius nuo 3.6 punkte nustatyto termino pabaigos turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką dėl išankstinio skundų sprendimo ne teisme Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymo nustatyta tvarka.

4.5. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat vertina skundų nagrinėjimo rezultatus. Bendrovė renka informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustato priežasčių šalinimo prioritetus; įvertina, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą; įvertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus; jei reikia, pašalina nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis; užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama finansų rinkos dalyvio vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

4.6. Bendrovė ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie vadovų sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

4.7. Visi Bendrovės darbuotojai pasirašytinai supažindinami su skundų nagrinėjimo politika. Už skundų nagrinėjimą atsakingi Bendrovės darbuotojai privalo reguliariai teikti ataskaitas Bendrovės vadovams, apie gautus skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus.

4.8. Bendrovės vadovas atsako už skundų nagrinėjimo politikos įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir politikos veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.

4.9. Visa pareiškėjo skunde nurodyta informacija, inter alia asmens duomenys, Bendrovės saugoma Lietuvos respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

4.10. Šios taisyklės įsigalioja kitą darbo dieną po jų patvirtinimo įsakymu ir galioja neterminuotai.