

UAB "Moment Credit"

PATVIRTINTA
UAB "Moment Credit"
2017 m. spalio 17 d.
Generalinio direktoriaus įsakymu Nr. T 179/17

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. Bendrosios nuostatos

1. Šios UAB "Moment Credit" (toliau – **Bendrovė**) skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato asmenų skundų Bendrovei (toliau – **Skundas**) pateikimo, registravimo, nagrinėjimo Bendrovėje tvarką, taip pat Bendrovės atsakymų į Skundus bei informacijos Skundą pateikusiam asmeniui (toliau – **Pareiškėjas**) pateikimo tvarką.
2. Šios Taisyklės yra skelbiamos Bendrovės interneto tinklalapyje adresu <https://www.momentcredit.lt/paskolos/viskas-apie-kredita/vartotoju-gincai>, o Klientui paprašius (žodžiu arba raštu), kopija pateikiama paprašiusiam Klientui.
3. Visi Taisyklėse nereglamentuoti klausimai sprendžiami Bendrovės vidaus dokumentuose, Lietuvos banko valdybos patvirtintose Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse bei Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka. Taisyklių nuostatos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms taikomos tiek, kiek jos neprieštaruja kitų teisės aktų nuostatoms, reglamentuojančioms vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrų tvarką.

II. Sąvokos

4. **Klientas** – fizinis asmuo arba juridinis asmuo, su kuriuo Bendrovė yra sudariusi vartojimo kredito sutarties bendrąsias sąlygas, arba sutartį dėl kitų atitinkamų finansinių paslaugų teikimo (jei taikoma).
5. **Klientų aptarnavimo vadovas** – už Bendrovės Klientų aptarnavimo funkciją, taip pat Bendrovės Klientų aptarnavimo konsultantų darbo efektyvumo ir kokybės užtikrinimą atsakingas Bendrovės darbuotojas, kuris pagal savo kompetenciją nagrinėja Skundus arba priskiria Skundo nagrinėjimą atitinkamam Klientų aptarnavimo konsultantui.
6. **Lietuvos bankas** – Bendrovės veiklą prižiūrinti priežiūros institucija, kuriai įstatymų nustatyta tvarka yra priskirta kompetencija spręsti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus, kylančius iš finansinių paslaugų teikimo.

7. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs Klientas, potencialus Klientas, buvęs Klientas arba kiekvieno iš paminėtų atstovas.
8. **Skundas** – Bendrovei pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus. Pareiškėjo Skundas, išsakytas Bendrovės darbuotojui žodžiu (įskaitant telefonu), yra laikomas Skundu, tačiau jis registruojamas Skundų registracijos žurnale tik tuo atveju, jeigu atitinkamas Bendrovės darbuotojas galutinai neišsprendžia tokio Skundo nedelsiant. Skundo pavyzdinė forma pridėjama prie šių Taisyklių kaip priedas Nr. 1.
9. **Verslo valdymo sistema** – Bendrovės programinė sistema, skirta automatiniu būdu fiksuoti Klientų duomenis, įvertinti Klientų kreditingumą, sudaryti sutartis su Klientais, skirstyti Klientų įmokas, valdyti išsiskolinimą, kaupti istorinę informaciją bei vykdyti išvardytų procesų kontrolę.
10. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme ir kituose teisės aktuose, įskaitant Lietuvos banko priimtus teisės aktus.

III. Skundų nagrinėjimo Bendrovėje principai

11. Valdydami Skundus, Bendrovės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais. Skundą nagrinėjantys Bendrovės darbuotojai privalo vengti interesų konflikto dėl giminytės, svainytės ryšių ar kitų priežasčių, galinčių turėti įtakos jų objektyvumui ar kitaip lemti Skundo nagrinėjimo baigtį. Skundai nagrinėjami vadovaujantis bendraisiais protingumo, sąžiningumo, teisingumo, ekonomiškumo principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir siekiant kiek įmanoma taikesnio sprendimo. Nagrinėjant Skundus, privaloma griežtai laikytis Pareiškėjo pateiktų asmens duomenų ir kitos informacijos naudojimą ir tvarkymą nustatančių teisės aktų reikalavimų.
12. Skundai Bendrovėje nagrinėjami neatlygintinai.
13. Pagrindinės Skundų nagrinėjimo Bendrovėje stadijos (procesas) yra šios:
 - 13.1. Skundo pateikimas;
 - 13.2. Skundo priėmimas;
 - 13.3. Skundo nagrinėjimas.

IV. Skundams taikomi reikalavimai. Skundų pateikimo tvarka

14. Asmenys, manantys, kad buvo pažeistos jų asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, turi teisę teikti Bendrovei Skundus. Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią jis sužinojo arba turėjo sužinoti apie Bendrovės įvykdytą / vykdomą savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
15. Skundus Pareiškėjas privalo pateikti tvarkingai ir įskaitomai parašytus valstybine (lietuvių)

kalba, nurodant šiuos duomenis:

- 15.1. Pareiškėjo pavadinimas arba vardas, pavardė / Pareiškėjo atstovo vardas, pavardė, atstovavimo pagrindas bei pridedamai atstovavimą patvirtinantys dokumentai;
- 15.2. juridinio asmens arba asmens kodas;
- 15.3. Skundo pateikimo data;
- 15.4. Pareiškėjo kontaktinis adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
- 15.5. Pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas, kita kontaktinė informacija;
- 15.6. Skundo esmė (skundžiami Bendrovės, jo darbuotojų ir (ar) atstovų veiksmai (ginčo aplinkybės)), motyvuoti, tikslūs ir aiškūs reikalavimai bei juos pagrindžiančių dokumentų kopijos (jei yra);
- 15.7. Pareiškėjo (atstovo) parašas.

Pareiškėjų teikiamų Skundų pavyzdinė forma pridedama prie šių Taisyklių kaip priedas Nr. 1.

16. Skundai, neatitinkantys Taisyklių 15 p. nustatytų formos ir turinio reikalavimų, taip pat nepasirašyti (anoniminiai) Skundai priimami. Skundų nagrinėjimo metu, atitinkamas Bendrovės darbuotojas surenka trūkstamus Skundo duomenis ir/ar paprašo Kliento pašalinti kitus Skundo turinio ar formos reikalavimus (anoniminių Skundų atveju – kiek tai įmanoma pagal Skundo turinį).
17. Skundas Bendrovei gali būti pateikiamas žemiau nurodytais kanalais:
 - 17.1. pateikiant bet kuriame Bendrovės klientų aptarnavimo skyriuje. Bendrovės klientų aptarnavimo skyrių adresai nurodyti Bendrovės interneto svetainėje <https://www.momentcredit.lt/paskolos/kontaktai>. ir/arba
 - 17.2. siunčiant pašto siunta adresu Kalvarijų g. 2, Vilnius; ir/arba
 - 17.3. siunčiant elektroniniu paštu elektroninio pašto adresu info@momentcredit.lt;
 - 17.4. per Bendrovės Klientų savitarnos sistemą (<https://www.momentcredit.lt/paskolos/vartotojai/getCredit>) ir/arba
 - 17.5. faksimilinio ryšio priemonėmis, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą ir Pareiškėjo (jo atstovo) tapatybę bei parašą.
18. Pareiškėjų Skundus priima Bendrovės skyriuose arba telekomunikacijų priemonėmis (el. paštu, pokalbius įrašančiu telefonu) klientus konsultuojantys Bendrovės darbuotojai.
19. Skundą pateikti gali ir Pareiškėjų atstovai, atstovaujantys Pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais. Jeigu Skundą Pareiškėjo vardu pateikia Pareiškėjo atstovas, Skunde nurodomas Pareiškėjo, kurio vardu kreipiasi atstovas, vardas, pavardė, asmens kodas, taip pat atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimo pagrindas bei pateikiamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

V. Skundo priėmimas

20. Skundas priimamas ir toliau nagrinėjamas, išskyrus atvejus, jeigu nustatoma, kad:

- 20.1. Skundas nepriklauso Bendrovės kompetencijai, t.y. Skunde nurodomos aplinkybės yra nesusijusios su Bendrove, Bendrovės veikla. Jeigu asmuo Bendrovei teikia Skundą, kuriame pateikti pareiškimai ir reikalavimai, nesusiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, sudarytomis sutartimis ar bet kokia kita Bendrovės veikla, Bendrovės darbuotojas pateikia Pareiškėjui atsakymą, jog Skunde nurodytas klausimas nepatenka į Bendrovės kompetenciją, todėl Skundas neturėtų būti adresuotas Bendrovei;
- 20.2. Skundu asmuo nesiekia apginti savo pažeistų asmens teisių arba teisėtų interesų, t.y. pateiktas dokumentas nėra Skundas, kaip apibrėžta šiose Taisyklėse. Jeigu asmuo Bendrovei teikia Skundą ne dėl teisių ar teisėtų interesų pažeidimo ir tai nustatoma dar dokumento pateikimo metu, Bendrovės darbuotojas nukreipia Pareiškėją į kitą Bendrovės darbuotoją / padalinį ar pan.

VI. Skundo nagrinėjimas

21. Skundai nagrinėjami supaprastinta tvarka (vykdo Bendrovės Klientų aptarnavimo konsultantas nedelsiant) arba pilna Skundų nagrinėjimo tvarka (atsakymas į Skundą pateikiamas nustatytais terminais).
22. **Supaprastinta tvarka.** Bendrovės darbuotojas, priėmęs Skundą, pirmiausia siekia išnagrinėti Skundą nedelsiant. Nagrinėjant skundą Pareiškėjui gali būti teikiami klausimai, prašoma kitos su Skundu susijusios informacijos.
23. **Pilna Skundų nagrinėjimo tvarka.** Bendrovės darbuotojui negalint Skundo išnagrinėti nedelsiant, Skundo nagrinėjimas perduodamas Klientų aptarnavimo vadovui, kuris gautą Skundą nagrinėja žemiau nurodyta pilna Skundų nagrinėjimo tvarka:
 - 23.1. Pareiškėjas nedelsiant informuojamas apie Skundo priėmimą nagrinėti;
 - 23.2. Klientų aptarnavimo vadovas susipažįsta su Skundo turiniu, surenka papildomą informaciją iš Pareiškėjo ir Verslo valdymo sistemos;
 - 23.3. Klientų aptarnavimo vadovas išnagrinėja Skundą, priima sprendimą ir pateikia Pareiškėjui atsakymą (priima baigtinį sprendimą).
24. Skundai yra nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant baigti ginčą taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Skundą pateikęs Pareiškėjas, tiek Bendrovė.
25. Skundas privalo būti išnagrinėtas ir išsamus motyvuotas rašytinis atsakymas, pagrįstas dokumentais, Pareiškėjui pateiktas ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Pareiškėjo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Klientų aptarnavimo vadovas privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą į Skundą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui bus pateiktas atsakymas į Skundą.
26. Gavus pakartotinį Skundą, kuriame nenurodytos naujos faktinės aplinkybės ir nėra argumentų,

kad sprendimas dėl ankstesnio Skundo išnagrinėjimo yra neteisingas, toks pakartotinis Skundas Bendrovėje nenagrinėjamas. Nurodytu atveju, per 5 (penkias) darbo dienas nuo pakartotinai gauto Skundo gavimo Klientų aptarnavimo vadovas, nagrinėjęs ankstesnį analogišką to paties Pareiškėjo Skundą, Pareiškėjui praneša, kad jo Skundas nebus nagrinėjamas, ir nurodo atsisakymo nagrinėti Skundą priežastis.

VII. Atsakymo pateikimas

27. Klientų aptarnavimo vadovas, išnagrinėjęs Pareiškėjo skundą, priima vieną iš šių sprendimų:
- 27.1. **patenkinti Pareiškėjo Skundą.** Nurodytu atveju, Klientų aptarnavimo vadovas imasi priemonių pažeidimui pašalinti bei raštu informuoja Pareiškėją apie jo atžvilgiu priimtą sprendimą, tokio sprendimo įgyvendinimą;
- 27.2. **netenkinti Pareiškėjo Skundo arba tenkinti jį tik iš dalies.** Nurodytu atveju, atsakyme į Pareiškėjo Skundą išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, atsakymas turi būti pagrįstas dokumentais, kurių kopijos privalo būti pridėtos prie Bendrovės atsakymo. Atsakyme taip pat turi būti nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant galimas ikiteismines ginčų nagrinėjimo priemones ir teismus. Tuo atveju, jeigu Pareiškėjas yra vartotojas ir Bendrovė netenkina Pareiškėjo Skunde išdėstytų reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Bendrovės atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę Pareiškėjas turi teisę keiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo, taip pat apie tai, kad Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t.y. dėl to paties dalyko (reikalavimo Bendrovei) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis grindžiamas reikalavimas), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į Bendrovę.
28. Atsakymas į Pareiškėjo Skundą rengiamas vadovaujantis Bendrovės dokumentų rengimo taisyklėse nustatytais dokumentams keliamais įforminimo ir rengimo bendraisiais reikalavimais. Klientų aptarnavimo vadovas, paruošęs atsakymą, rengėjo nuorodoje nurodo savo vardą (vardo raidę) ir pavardę, kontaktinę informaciją (telefono, fakso numerius, elektroninio pašto adresą). Dokumento rengėjo nuoroda išdėstoma dokumento pabaigoje, kairėje pusėje virš apatinės paraštės, pvz.: *Vardas ir pavardė / V.Pavardė, tel. (8 5) 123 4567, faks. (8 5) 123 4567, el. p. v.pavardenis@rastine.lt.*
29. Atsakymas į Skundą Pareiškėjui visais atvejais pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu (forma), kaip ir buvo gautas, išskyrus atvejus, jeigu Skunde Pareiškėjas nurodo kitaip, taip pat išskyrus atvejus, kai Skundas gautas telefonu. Paštu siunčiamas atsakymas į Skundą turi būti siunčiamas registruotu paštu. Atsakymo originalas kartu su pridėdama dokumentais Pareiškėjui ar jo atstovui taip pat gali būti įteikiamas asmeniškai pasirašytinai.
30. Pareiškėjas (jeigu Pareiškėjas yra vartotojas), kurio netenkina Bendrovės pateiktas atsakymas į Skundą, arba kai per Taisyklėse nurodytą terminą nebuvo atsakyta į Pareiškėjo Skundą, turi teisę per 1 (vienerius) metus po kreipimosi į Bendrovę dienos raštu arba elektroniniu būdu pateikti Lietuvos bankui prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, kad būtų apgintos pažeistos arba ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai. Prašymai Lietuvos bankui teikiami Lietuvos banko valdybos patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros

Lietuvos banke taisyklių nustatyta tvarka.

31. Lietuvos banko kontaktai dėl vartotojų skundų priėmimo ir nagrinėjimo:

Lietuvos bankas

Priežiūros tarnyba

Žirmūnų g. 151

LT-09128 Vilnius, Lietuva

32. Lietuvos banko interneto svetainė: http://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas.

VIII. Skundų nagrinėjimo rezultatai, jų kontrolė ir vertinimas

33. Siekdamas nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Už Skundų nagrinėjimų rezultatų vertinimą ir atitinkamų priemonių, skirtų pašalinti nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis, inicijavimą Bendrovėje atsakingas Klientų aptarnavimo vadovas.

34. Klientų aptarnavimo vadovas privalo imtis visų administracinių, organizacinių ir procesinių priemonių, kad panašaus pobūdžio pažeidimai nepasikartotų:

34.1. jei nustatoma, kad dėl Pareiškėjo teisių pažeidimo atsakingi konkretūs Bendrovės darbuotojai, Klientų aptarnavimo vadovas supažindina juos su atsakymu į Skundą dėl atitinkamo darbuotojo veiksmų, savo nuožiūra įspėja atitinkamus Bendrovės darbuotojus ir informuoja tiesioginį Bendrovės darbuotojo vadovą ir (arba) Bendrovės Generalinį direktorių;

34.2. jei Pareiškėjo teisių pažeidimas įvyko dėl administracinių ir (ar) verslo valdymo sistemos procesų netikslumų, Klientų aptarnavimo vadovas paruošia procesų tobulinimo projektą bei pateikia jį Bendrovės Generaliniam direktoriui.

35. Bendrovės Generalinis direktorius, atsižvelgdamas į jam pateiktą informaciją apie pažeidimus, imasi atitinkamų priemonių darbo drausmei užtikrinti ir (ar) procesams Bendrovėje tobulinti.

IX. Baigiamosios nuostatos

36. Bendrovė privalo saugoti Pareiškėjų Skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, taip pat Pareiškėjui pateiktą atsakymą į Skundą 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos. Informacija apie Bendrovės Generalinio direktoriaus sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo taip pat turi būti saugoma ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus.

37. Taisyklės keičiamos, papildomos ir tvirtinamos Bendrovės Generalinio direktoriaus įsakymu.

38. Taisyklių priedai:

37.1. Klientų skundo pavyzdinė forma.

SKUNDO PAVYZDINĖ FORMA

Pavadinimas arba Vardas Pavardė	
Juridinio asmens arba asmens kodas	
Data	
Adresas	
El. pašto adresas	
Tel. Nr.	

Kliento pretenzijos ir reikalavimai:

PRIDEDAMA:

1. _____
2. _____

Pageidauju gauti Bendrovės atsakymą (*pasirinkti vieną iš nurodytų būdų*):

- Paštu
- Elektroniniu paštu
- Atsakymo nepageidauju gauti

Parašas

Vardas Pavardė