

## **KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS**

### **1. BENDROJI DALIS**

- 1.1. Šios klientų Skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Creditstar Lithuania, UAB, įmonės kodas 302705446 (toliau – Bendrovė) klientų Skundų priėmimą, registravimą, nagrinėjimą ir sprendimų dėl Skundų nagrinėjimo priėmimą, priemonių Skundų priežastims pašalinti parinkimą ir įgyvendinimą.
- 1.2. Taisyklės priimtos siekiant užtikrinti greitą, sąžiningą, veiksmingą ir tinkamą klientų Skundų valdymo procesą.
- 1.3. Taisyklės yra parengtos vadovaujantis 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.
- 1.4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 1.4.1. Klientas - fizinis asmuo, kuris kreipėsi į Bendrovę ar jos tarpininką dėl vartojimo kredito suteikimo ir (arba) su kuriuo Bendrovė yra sudariusi sutartį dėl vartojimo kredito suteikimo.
  - 1.4.2. Skundas - tai Kliento Bendrovei pateikta pretenzija dėl: Kliento teisių ar teisėtų interesų, kylančių iš sutartinių ar susijusių santykių, pažeidimo, atsiradusio dėl netinkamų vartojimo kredito ar netinkamo vartojimo kredito paslaugų teikimo, taip pat dėl netinkamo Bendrovės darbuotojų elgesio teikiant ar siūlant paslaugas/produktus, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus.
  - 1.4.3. Atsakymas – Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto Skundo ir priimto sprendimo.
- 1.5. Šios Taisyklės yra privalomos visiems Bendrovės darbuotojams.
- 1.6. Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės internetiniame tinklalapyje ir pateikiama kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai

### **2. SKUNDŲ PATEIKIMO IR REGISTRAVIMO TVARKA**

- 2.1. Klientas, manydamas, kad Bendrovė netinkamai teikė vartojimo kredito paslaugas arba kad Bendrovė kitaip pažeidė Kliento teises ar teisėtus interesus, kylančius iš sutartinių ar susijusių santykių, arba esant kitoms pagrįstoms priežastims, išdėstytomis šiose Taisyklėse, pirmiausiai turi pateikti Skundą tiesiogiai Bendrovei ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes.
- 2.2. Skundą pateikti gali ir Kliento atstovas. Tokiu atveju Kliento atstovas privalo pateikti įgaliojimą ar bet kurį kitą dokumentą, patvirtinantį atstovo įgaliojimus.
- 2.3. Skundai gali būti pateikiami Bendrovės buveinėje raštu ir žodžiu, paštu, elektroniniu paštu, Bendrovės savitarnos sistemoje ar telefonu. Jei Klientas Bendrovės buveinėje ar telefonu Skundą pateikia žodžiu, Bendrovės darbuotojas privalo visus Kliento duomenis ir Skundo esmę pažymėti Verslo valdymo sistemoje;
- 2.4. Raštu pateiktas Skundas turi būti surašytas valstybine kalba, tvarkingas ir įskaitomas, yra Kliento pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidauja gauti Atsakymą, taip pat telefono numeris, elektroninio pašto adresas (jeigu Klientas jį turi), kita kontaktinė informacija, pageidaujamas informacijos apie Skundo nagrinėjimo rezultatą pateikimo būdas (žodžiu, el.paštu, raštu), Kliento atstovavimą pavirtinantys dokumentai (jei Klientas atstovaujamas).
- 2.5. Skunde turi būti aiškiai nurodyti skundžiami Bendrovės, jos darbuotojų ir (arba) atstovų veiksmai, taip pat motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Kliento reikalavimai.

- 2.6. Bendrovė nenagrinėja Skundo, kai nėra atsakinga už skunde nurodytos veiklos vykdymą. Esant galimybei, Bendrovė klientui pateikia Atsakymą, nurodydama atsisakymo priimti Skundą priežastis, taip pat nurodydama už Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
- 2.7. Darbuotojai, priėmę Kliento žodžiu pateiktus Skundus, pagal savo kompetenciją stengiasi Skundą išspręsti nedelsiant, pateikdami klientui Atsakymą. Atsakymas klientui pateikiamas tik tuo atveju, jei darbuotojai neabejoja savo kompetencija ir Atsakymo teisingumu. Jei Skundo negalima išspręsti nedelsiant, Bendrovės darbuotojai nurodo per kokį terminą ir kaip bus išspręsta Kliento problema.
- 2.8. Bendrovė gali nepriimti Skundų, kurie neatitinka šių Taisyklių 2.4 ir 2.5 punktuose numatytų reikalavimų. Tokiu atveju darbuotojai, priėmę (priimdami) Kliento Skundą, informuoja Kliento dėl Skundo trūkumų. Klientui pašalinus trūkumus, Skundas priimamas nagrinėti.
- 2.9. Gauti Skundai registruojami klientų Skundų registracijos žurnale (ar jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje (toliau – Registras)).
- 2.10. Registre nurodomi šie Skundo duomenys: registracijos numeris, Kliento vardas, pavardė, Skundo gavimo data, Skundo esmė, Skundo nagrinėjimo data, Bendrovės sprendimas dėl Skundo bei atsisakymo nagrinėti Skundą (jeigu toks buvo), Bendrovės sprendimo data ir jo pateikimo klientui forma.

### **3. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYO PATEIKIMO TVARKA**

- 3.1. Skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo principais.
- 3.2. Skundus nagrinėja ir Atsakymą klientui rengia Bendrovės direktoriaus paskirtas asmuo arba sudaryta komisija (toliau - Komisija), kurie privalo surinkti reikiamą informaciją skundui iširti.
- 3.3. 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, nepateikiant naujų Skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Bendrovės raštiško Atsakymo pagrįstumu. Toks pakartotinis Skundas yra užregistruojamas ir per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo jo gavimo išnagrinėjamas pranešant klientui, kad jo Skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai ir Bendrovės Atsakymo apskundimo tvarka.
- 3.4. Klientas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl Skundo ar prašymo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis Klientas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus, ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei Klientas atsisako savo reikalavimo, Bendrovė nutraukia pradėtą Skundo nagrinėjimą.
- 3.5. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo ar Komisija, matydama, kad tolimesniam Skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti Kliento pateikti šiuos paaiškinimus, nurodydama terminą paaiškinimų ar (ir) įrodymų pateikimui.
- 3.6. Skundai privalo būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 14 dienų nuo jų gavimo Bendrovėje dienos. Išskirtiniais atvejais, jei Skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, įgaliotas asmuo privalo apie tai pranešti klientui nurodydamas aplinkybes bei terminą iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir klientui pateiktas Atsakymas.
- 3.7. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo ar Komisija dėl Skundo priima vieną iš šių sprendimų - patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus, atmesti Skundą.
- 3.8. Atsakymas į Skundą pateikiamas lietuvių kalba ir ta pačia forma, kuria buvo pateiktas Skundas, išskyrus jei Klientas Skunde paprašė, jog Atsakymas būtų pateiktas kita forma.
- 3.9. Jei Bendrovė netenkina Kliento reikalavimų ar tenkina juos iš dalies, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį Atsakymą, pagrįstą dokumentais bei nurodo kitas Pareiškėjo interesų gynimo priemones, įskaitant galimas ginčo nagrinėjimo priemones bei institucijas.
- 3.10. Jei Bendrovė tenkina Kliento Skundą, Bendrovės sprendime yra nurodoma, kad Kliento Skundas yra patenkintas bei paaiškinama kaip bus įgyvendintas Kliento prašymas. Skundo nagrinėjimui paskirtas

asmuo tokiu atveju privalo imtis administracinių ir procesinių priemonių, kad panašaus pobūdžio pažeidimai nepasikartotų. Jei Kliento teisių pažeidimas įvyko dėl netobulų administracinių ir (ar) verslo valdymo sistemos procesų, Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo paruošia procesų tobulinimo projektą bei jį pateikia Bendrovės direktoriui.

- 3.11. Jeigu Bendrovės Atsakymas Kliento netenkina, dėl Bendrovės veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Finansų rinkos dalyvį dienos Klientas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas.
- 3.12. Kliento ginčų su Bendrove, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminių sprendimų subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvat.lt. Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.
- 3.13. Bendrovė klientų Skundus nagrinėja nemokamai.

#### **4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS**

- 4.1. Bendrovė, siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, privalo nuolat vertinti Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu finansų rinkos dalyvis privalo:
  - 4.1.1. rinkti informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlikti šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 4.1.2. įvertinti, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
  - 4.1.3. įvertinti, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
  - 4.1.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
  - 4.1.5. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama finansų rinkos dalyvio vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 4.2. Bendrovė privalo ne trumpiau kaip 3 metus saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

#### **5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 5.1. Taisyklės, jų pakeitimai ar papildymai įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos ir pakeičia bet kokias anksčiau priimtas taisykles, susijusias su klientų Skundų nagrinėjimu.
- 5.2. Išnagrinėti Skundai bei medžiaga, susijusi su Skundų nagrinėjimu, archyvuojami ir saugomi Bendrovėje ne trumpiau nei 3 metus.
- 5.3. Bendrovės darbuotojams, pažeidusiems šias Taisykles, gali būti taikoma drausminė atsakomybė teisės aktų nustatyta tvarka.