

UAB „IPF Digital Lietuva“ kredito gavėjų skundų nagrinėjimo politika ir taisyklės

I. Bendrosios nuostatos

1. Vartojimo kredito gavėjų skundų nagrinėjimo politika ir taisyklės (toliau – **Politika**) nustato vartojimo kredito gavėjų skundų (prašymų), teikiamų uždarajai akcinei bendrovei „IPF Digital Lietuva“ (toliau – **Bendrovė**), pateikimo ir nagrinėjimo principus, tvarką, apskaitą, skundų (prašymų) priežasčių nustatymą, priemonių skundų (prašymų) priežastims pašalinti parinkimą ir įgyvendinimą.
2. Politika priimta siekiant užtikrinti greitą, sąžiningą, veiksmingą ir tinkamą pareiškėjų skundų valdymo procesą.
3. Ši Politika parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymu (2010 m. gruodžio 23 d., Nr. XI-1253), Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis (patvirtintomis 2013 m. birželio 6 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-105) bei Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis, patvirtintomis 2016 m. sausio 28 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-11 (su vėlesniais pakeitimais ir papildymais).
4. Jeigu šioje Politikoje nenurodyta kitaip, Politikoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme, Bendrovės taikomose vartojimo kredito sutarčių Bendrosiose sąlygose pateiktus sąvokų apibrėžimus.
5. Politika privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, dalyvaujantys skundų valdymo procese.
6. Bendrovė paskiria atsakingą darbuotoją (toliau – **Atsakingas darbuotojas**), kuris yra atsakingas už tinkamą Pareiškėjų skundų (prašymų) nagrinėjimą ir šios Politikos įgyvendinimą.

II. Skundų pateikimo Bendrovei tvarka

1. Vartojimo kredito gavėjas (toliau – **Kredito gavėjas** arba **Pareiškėjas**), manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę raštu kreiptis su skundu (prašymu) į Bendrovę.
2. Laikoma, kad Kredito gavėjas pateikė skundą (prašymą) raštu, jeigu jis buvo pateiktas bet kuria iš žemiau nurodytų **formų**:
 1. Popierine forma įteikiant skundą (prašymą) Bendrovės darbuotojui;
 2. Popierine forma atsiunčiant skundą (prašymą) paštu;

3. paštu (nurodytu Bendrovės interneto puslapyje);
4. Pateikiant per Savitarnos sistemą.
3. Kredito gavėjo skunde (prašyme) **privalo būti nurodyta:**
 1. Kredito gavėjo vardas, pavardė, kliento kodas arba asmens kodas, adresas;
 2. Kredito gavėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo aprašymas;
 3. Kredito gavėjo reikalavimas (prašymas) Bendrovei;
 4. Skundo (prašymo) surašymo data ir vieta;
 5. Kredito gavėjo parašas (jeigu skundas (prašymas) pateikiamas popierine forma);
 6. Kredito gavėjo įgalioto asmens, Kredito gavėjo vardu pateikiančio skundą (prašymą) vardas, pavardė, asmens kodas, adresas, įgalinimų pagrindas (jeigu skundas (prašymas) pateikiamas Kredito gavėjo įgalioto asmens);
 7. Įgaliojimas (jeigu skundas (prašymas) pateikiamas įgalioto asmens).
 8. Kredito gavėjas (Kredito gavėjo įgaliotas asmuo) turi teisę nurodyti, koku būdu jis pageidauja gauti Bendrovės atsakymą į skundą (prašymą): el. paštu, paštu, nuroydamas atitinkamą adresą ar numerį.
4. Bendrovė **turi teisę atsisakyti priimti pateiktą skundą** (prašymą), jeigu skundas (prašymas):
 1. Yra neįskaitomas;
 2. Yra pateiktas kitokia, nei Politikos 8 punkte nurodyta forma;
 3. Neatitinka Politikos 9 punkte nurodytų reikalavimų, tai yra, jame yra ne visa privaloma informacija arba popierine forma pateiktas skundas yra nesipasirašytas Kredito gavėjo ar jo atstovo;
 4. Yra pateiktas pakartotinai, o ankstesnis skundas jau buvo išnagrinėtas arba yra nagrinėjamas Bendrovėje.

III. Skundų priėmimas ir registravimas

1. Bendrovė visus gautus skundus (prašymus) (įskaitant ir tuos, kuriuos yra atsisakyta priimti) registruoja Skundų registracijos žurnale (toliau – **Žurnalas**). Žurnalas yra pildomas elektronine forma.
2. Žurnale yra nurodoma ši **informacija:**
 1. Pareiškėjo vardas ir pavardė, asmens kodas arba kliento kodas;
 2. Pareiškėjo įgalioto asmens (jei toks yra) vardas, pavardė, asmens kodas, adresas;

3. Pareiškėjo adresas, el. pašto adresas;
 4. Skundo gavimo data ir būdas;
 5. Skundo esmė (trumpas turinys);
 6. Skundžiamos paslaugos (produkto) apibūdinimas;
 7. Atsakymo pareiškėjui pateikimo data ir būdas;
 8. Galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas);
 9. Atsisakymo priimti skundą priežastis ir Pareiškėjo (jo atstovo) informavimo apie atsisakymą priimti skundą data (jei skundą buvo atsisakyta priimti).
3. Visi gauti Pareiškėjų skundai (prašymai) yra perduodami **Atsakingam darbuotojui, kuris privalo užtikrinti, kad:**
1. Visi gauti skundai (prašymai) ir jų išnagrinėjimo rezultatai bus tinkamai užregistruoti Žurnale;
 2. Skundo (prašymo) nagrinėjimas bus pavestas kompetentingam Bendrovės darbuotojui, turinčiam pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties skundui išnagrinėti, arba skundą nagrinės pats Atsakingas darbuotojas;
 3. Skundas (prašymas) bus nagrinėjamas laikantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principu;
 4. Skundą (prašymą) nagrinėjančiam asmeniui bus suteikta prieiga prie visos skundui (prašymui) nagrinėti reikiamos informacijos;
 5. Skundas (prašymas) bus išnagrinėtas per Politikoje nustatytus terminus, ir Pareiškėjas bus laiku informuotas apie Bendrovės sprendimą;
 6. Atsisakius priimti skundą (prašymą), Pareiškėjas (jo atstovas) bus apie tai informuotas Politikoje nustatyta tvarka;
 7. Pareiškėjo (jo atstovo) pateikti asmens duomenys ir kita informacija bus naudojama laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
 8. Bus vengiama interesų konflikto ir bus imamasi visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir pašalinti;
 9. Bus renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu (prašymu) susiję dokumentai ir duomenys;
 10. Su Pareiškėju (jo atstovu) bus bendraujama aiškiai ir suprantamai;

11. Bus laikomasi kitų Politikoje ar taikytinuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų.

IV. Skundų nagrinėjimas

1. Kredito gavėjo skundas (prašymas) turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo (prašymo) gavimo dienos (jeigu teisės aktai nenustato kito termino).
2. Jeigu skundas (prašymas) buvo pateiktas el. paštu ar per Savitarnos sistemą, skundo (prašymo) gavimo diena yra ta diena, kurią faktiškai buvo gautas skundas (prašymas), jei ši diena yra darbo diena, ir skundas (prašymas) buvo gautas iki 17.00 val. Jei skundas (prašymas) buvo gautas ne darbo dieną arba darbo dieną po 17.00 val., laikoma, kad skundas (prašymas) yra gautas kitą darbo dieną. Jei skundas buvo gautas paštu, laikoma, kad jis yra gautas tą dieną, kuri nurodyta Bendrovės spaude apie laiško gavimą.
3. Išskirtiniais atvejais, kai dėl svarbių priežasčių nėra galimybės skundo (prašymo) išnagrinėti per Politikos 14 punkte nurodytą terminą, Atsakingas darbuotojas arba darbuotojas, kuriam yra pavesta nagrinėti skundą (prašymą), išsiunčia Pareiškėjui negalutinį atsakymą, aiškiai nurodęs atsakymo į skundą (prašymą) vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju, galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.
4. Jeigu gautas skundas (prašymas) neatitinka Politikos reikalavimų (Politikos 9 punktas), ir dėl to Bendrovė atsisako priimti skundą (prašymą), Pareiškėjas yra raštu informuojamas apie atsisakymą priimti skundą (prašymą), nurodant tokio atsisakymo priežastis ir paaiškinant Pareiškėjui, kad jis turi teisę ištaisyti skundo (prašymo) trūkumus ir pateikti naują skundą (prašymą). Jeigu gavus skundą (prašymą) nėra aiškūs jokie Pareiškėjo kontaktiniai duomenys, Bendrovė neturi pareigos informuoti Pareiškėjo apie atsisakymą priimti skundą (prašymą).
5. Jeigu skunde (prašyme) pateikti duomenys ar informacija yra neišsamūs, netikslūs ar neaiškūs, arba skundo (prašymo) nagrinėjimo metu yra būtina papildoma informacija, Bendrovė turi teisę prašyti, kad Kredito gavėjas pateiktų papildomus paaiškinimus, reikalingus skundui (prašymui) tinkamai išnagrinėti.
6. Išnagrinėjusi skundą, Bendrovė raštu pateikia savo sprendimą Pareiškėjui, išsiųsdama jį Pareiškėjui tokiu pačiu būdu, koku buvo

gautas skundas (prašymas) arba tuo būdu, kurį nurodė Pareiškėjas.

7. Jeigu Pareiškėjo skundas (prašymas) yra tenkinamas, Bendrovės sprendime yra nurodoma, kad Pareiškėjo skundas (prašymas) yra patenkintas bei paaiškinama kaip bus įgyvendintas Kredito gavėjo prašymas.
8. Jeigu Pareiškėjo skundas (prašymas) yra tenkinamas iš dalies arba netenkinamas, Bendrovės sprendime yra nurodomi atsisakymo tenkinti skundą (prašymą) ar atitinkamą jo dalį motyvai, bei nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
9. Bendrovė Pareiškėjų skundus nagrinėja nemokamai.

V. **Skundų saugojimas, skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas**

1. Pareiškėjų skundai (prašymai), su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai, kuriuose nurodytas konkretaus skundo (prašymo) nagrinėjimo rezultatas (jei yra toks atskiras dokumentas), Pareiškėjui pateiktas atsakymas yra saugomi Bendrovėje ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.
2. Politikos 23 punkte nurodyta informacija ir/ar dokumentai yra saugomi elektronine forma.
3. Gauti skundai (prašymai) Bendrovėje yra grupuojami pagal skundų kategorijas, kurios yra nustatomos atsižvelgiant į Bendrovės produktų rūšis. Pareiškėjų skundai taip pat gali būti grupuojami ir pagal kitus kriterijus.
4. Bendrovė vieną kartą per kalendorinius metus atlieka skundų (prašymų) nagrinėjimo rezultatų vertinimą (toliau – **Vertinimas**). Atsakingas darbuotojas parengia Vertinimui būtiną informaciją ir medžiagą bei organizuoja Vertinimo vykdymą. Vertinime privalo dalyvauti Bendrovės vadovas ar jo įgaliotas asmuo.
5. Vertinamas atliekamas už kiekvienus kalendorinius metus.
6. Vertinimo metu yra išnagrinėjama ir įvertinama informacija, susijusi su skundų priežastimis, nusprendžiama dėl galimų jų pašalinimo būdų, įvertinama, ar atliktini Politikos pakeitimai. Atlikus Vertinimą, yra surašoma Vertinimo ataskaita (toliau – **Vertinimo ataskaita**), kurią patvirtina Bendrovės vadovas ar jo įgaliotas asmuo. **Vertinimo ataskaitoje nurodoma:**
 1. Kiek skundų (prašymų) iš viso buvo gauta per kalendorinius metus bei kiek buvo gauta kiekvienos kategorijos skundų;

2. Kiek skundų buvo išnagrinėta, atsisakyta priimti, patenkinta, iš dalies patenkinta, atmesta;
3. Esminė konkrečios skundų kategorijos atsiradimo priežastis, jeigu ją galima nustatyti;
4. Konkrečios skundų kategorijos priežasčių šalinimo prioritetai, jei yra nustatytos priežastys; ar esminė konkrečios skundų kategorijos priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų ar produktų atsiradimą;
5. Nustatytų skundų esminių priežasčių šalinimo būdai, tvarka, terminai;
6. Kita svarbi informacija ar sprendimai.
7. Esant būtinybei (pvz., gavus neįprastai daug atitinkamos kategorijos skundų), Vertinimas (pilna apimtimi arba iš dalies) gali būti atliekamas ir dažniau, siekiant operatyviai reaguoti į skundus bei pašalinti jų pagrindines priežastis. Po tokio vertinimo gali būti surašoma Vertinimo ataskaita.
8. Vertinimo metu nustatytų skundų priežastys yra šalinamos Vertinimo ataskaitoje nurodytais būdais, tvarka ir terminais, už tai yra atsakingas Atsakingas asmuo, kuris surašo ir pateikia Bendrovės vadovui ar jo įgaliotam asmeniui ataskaitą apie skundų priežasčių pašalinimą.
9. Vertinimo ataskaitos, ataskaitos apie skundų priežasčių pašalinimą yra saugomos Bendrovėje ne mažiau kaip 3 (trejus metus) nuo atitinkamo dokumento parengimo dienos.
10. Atsakingas asmuo privalo užtikrinti tinkamą Bendrovės bendradarbiavimą su Lietuvos banku bei Lietuvos banko prašymu pateikti informaciją apie gautų skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų).

VI. **Kitos nuostatos**

1. Politika įsigalioja nuo jos priėmimo dienos ir pakeičia bet kokias anksčiau priimtas taisykles, susijusias su Kredito gavėjų skundų nagrinėjimu.
2. Su Politika yra supažindinami visi Bendrovės darbuotojai, kuriems ši Politika gali būti aktuali. Darbuotojų supažindinimą su Politika organizuoja Atsakingas darbuotojas.
3. Politikoje nustatyta skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka, Bendrovės sprendimų apskundimo tvarka (toliau – **Taisyklės**) yra viešai skelbiama Bendrovės interneto puslapyje. Už Taisyklių

paskelbimą (atnaujinimą) yra atsakingas Atsakingas darbuotojas. Pareiškėjui paprašius, Bendrovė pateikia jam Taisyklės raštu.

4. Politika gali būti keičiama Bendrovės vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu (įsakymu).
5. Politika, esant poreikiui, yra peržiūrima Vertinimo metu.
6. Pasikeitus Politikai, atitinkamai yra pakeičiamos Taisyklės. Atsakingas darbuotojas užtikrina, kad viešai būtų skelbiamos aktualios Taisyklės.
7. Bendrovės darbuotojams, pažeidusiems šią Politiką, gali būti taikoma drausminė atsakomybė teisės aktų nustatyta tvarka.
8. Prie Politikos pridedami **priedai**:
 1. Skundų registravimo žurnalo forma;
 2. Vertinimo ataskaitos forma;
 3. Taisyklės.

I.