

KREDITO UNIJOS KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

Patvirtinta 2016 m. gegužės 25 d.

Kredito unijos valdybos posėdžio protokolu Nr. 16-05/04

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Kaišiadorių kredito unijos (toliau – kredito unija) klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja klientų skundų, susijusių su kredito unijos teikiamomis finansinėmis paslaugomis, pateikimo kredito unijai tvarką ir skundų nagrinėjimo kredito unijoje procedūras.
- 1.2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos nutarimu (2013-06-06 Nr. 03-105 su vėlesniais pakeitimais) patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, Lietuvos banko valdybos nutarimu (2016-01-28 Nr.03-11) patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis bei Vartojimo kredito įstatymo (toliau – įstatymas) reikalavimais. Taisyklėse naudojamos sąvokos atitinka įstatyme ir su įstatymo įgyvendinimu susijusiuose teisės aktuose naudojamų sąvokų reikšmes.
- 1.3. Pagrindinės įstatymo nuostatos dėl ginčų sprendimo neteisimine tvarka nurodomos ir su klientu (toliau – pareiškėjais) sudaromose sutartyse.
- 1.4. Sąvokos:
 - 1.4.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam kredito unijoje teikiamos finansinės paslaugos.
 - 1.4.2. **Pareiškėjas** – dėl kredito unijos teikiamų paslaugų ir (arba) su kredito unija sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t.y. esamas arba potencialus klientas arba jo atstovas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo.
 - 1.4.3. **Vartotojas** – fizinis asmuo:
 - 1.4.3.1. sudarantis arba sudaręs su kredito unija finansinių paslaugų sutartį asmeniniams, šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti, išskyrus profesionaliuosius klientus;
 - 1.4.3.2. kurio teisės ir pareigos kredito unijos atžvilgiu susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių su kredito unija šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla.
 - 1.4.4. **Skundas** – kredito unijai raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su kredito unijos teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
 - 1.4.5. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundai. Skundų registracijos žurnalo forma pateikiama 1 priede.

2. SKUNDO PATEIKIMAS

- 2.1. Klientas, manydamas, kad kredito unija pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis su prašymu, skundu ar pretenzija (toliau – skundas) į kredito uniją ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu Klientas yra Vartotojas, jis privalo kreiptis į kredito uniją ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą. Skundas gali būti pateikiamas naudojant kredito unijos nustatytą skundo formą (2 priedas), arba surašytas laisva forma.

- 2.2. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomu raštu, pasirašytas pareiškėjo. Skunde turi būti nurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas, pareiškėjo adresas, asmens kodas arba gimimo data, telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi), aplinkybės ir dokumentai, kuriais remiantis skundas pateikiamas. Jeigu pareiškėjas skunde remiasi dokumentais, kurių neturi kredito unija, pateikiant skundą taip pat turi būti pateikiami ir tokie dokumentai ar jų patvirtintos kopijos. Jeigu skundą pateikia pareiškėjo įgaliotas asmuo, prie skundo turi būti pridedami atstovo įgaliojimus patvirtinantys dokumentai.
- 2.3. Gautą rašytinį pareiškėjo skundą kredito unijos darbuotojas įregistruoja skundų registracijos žurnale skundo gavimo dieną arba perduoda administracijos vadovo paskirtam už gautų skundų bei dokumentų registravimą atsakingam kredito unijos darbuotojui. Pareiškėjui pageidaujant ir esant galimybei, ant antro dokumento egzemplioriaus kredito unijos darbuotojas gali pažymėti kad dokumentas gautas, nurodyti dokumento gavimo datą ir gauto dokumento registracijos numerį.
- 2.4. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie skundai, kurie atitinka taisyklių 2.2 punkte nurodytus reikalavimus. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti ar akivaizdžiai nepagrįsti prašymai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis.
- 2.5. Gavus skundą elektroniniu paštu, faksu, skundą gavęs kredito unijos darbuotojas elektroniniu paštu privalo, jei siuntėjas yra nurodęs elektroninio pašto adresą, siuntėjui atsakyti ir nurodyti, kad skundas gautas ir užregistruotas. Kitais būdais gavus pareiškėjo skundą, apie jo gavimą pareiškėją informuoti nėra būtina.
- 2.6. Įregistravus skundų registracijos žurnale, skundas perduodamas kredito unijos administracijos vadovui, kuris gali prašymą išnagrinėti pats, arba paveda tai padaryti paskirtam (-iems) kredito unijos darbuotojui (-jams). Apie skundo perdavimą nagrinėti paskirtiems asmenims administracijos vadovas nurodo skundo viršuje dešiniajame kampe įrašytoje rezoliucijoje. Jeigu skundas susijęs su kredito unijos valdymo organų veikla, jis perduodamas nagrinėti stebėtojų tarybai.
- 2.7. Gauto skundo originalas su įrašyta administracijos vadovo rezoliucija segamas į gautų dokumentų bylą, o skundo kopija perduodama už prašymo nagrinėjimą atsakingam (-iems) asmeniui (-ims).

3. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

- 3.1. Skundą kredito unija privalo išnagrinėti ir atsakymą pareiškėjui privalo pateikti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip:
 - 3.1.1. per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos, jei skundą pateikia Klientas, kuris nėra Vartotojas. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, kredito unijos vadovo paskirtas asmuo privalo apie tai pranešti pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas;
 - 3.1.2. per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos, jei skundą pateikęs Klientas yra Vartotojas. Per nurodytą terminą kredito unija privalo išnagrinėti kreipimąsi, ir, kai nesutinka su Vartotojo reikalavimais, pateikti Vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie kredito unijos atsakymo vartotojui.
- 3.2. Prašymai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise bei teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, ekonomiškumo, proceso koncentracijos, nešališkumo principais.
- 3.3. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.
- 3.4. Gautus skundus nagrinėja kredito unijos administracijos vadovas arba jo paskirtas asmuo, ar administracijos vadovo sudaryta komisija. Jeigu skundas susijęs su kredito unijos valdymo organų veikla, jis perduodamas nagrinėti stebėtojų tarybai. Jeigu sudaroma komisija – administracijos vadovas paskiria komisijos pirmininką. Bet kuriuo atveju, pareiškėjų skundus nagrinėti administracijos vadovas gali pavesti tikrai tiems darbuotojams, kurie turi pakankamai

- įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti. Pareiškėjų skundus nagrinėjantiems darbuotojams suteikiama prieiga prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.
- 3.5. Priimdamas pareiškėjo skundą nagrinėti arba pavesdamas gautą skundą nagrinėti kitiems darbuotojams, administracijos vadovas privalo vengti interesų konflikto ir atsisakyti skundą nagrinėti pats, arba neskirti skundo nagrinėti tiems kredito unijos darbuotojams, kurie yra susiję su klientu ar pareiškėju tokiais santykiais, kurie yra nurodyti su skolininku susijusių asmenų apibrėžime, nurodytame Lietuvos banko valdybos 2008 m. gruodžio 16 d. nutarimu Nr. 202 patvirtintose Kredito unijų didžiausios paskolos sumos vienam skolininkui ir didelių paskolų apskaičiavimo taisyklėse.
 - 3.6. Skundai, administracijos vadovo nurodymu arba komisijos pasirinkimu, įvertinus visas aplinkybes, laiko ir ekonomines sąnaudas, nagrinėjami raštu arba žodžiu. Nagrinėjant skundą gali būti atliekama reikiamų dokumentų analizė, apklausiami prašyme nurodyti ar kiti atsakingi kredito unijos darbuotojai, gali būti konsultuojamasi su Lietuvos centrinės kredito unijos darbuotojais ar kitais atitinkamų sričių specialistais ir imamasi kitų leistinų skundo išnagrinėjimui reikalingų priemonių. Į skundo nagrinėjimą gali būti kviečiamas pareiškėjas bei, esant reikalui, gali būti organizuojamos kredito unijos ir pareiškėjo derybos.
 - 3.7. Jeigu skundą nagrinėja komisija arba stebėtojų taryba, tuomet visi jos posėdžiai protokoluojami. Protokolas turi būti surašytas per 5 (penkias) darbo dienas ir pateikiamas komisijos ar stebėtojų tarybos nariams. Surašytą komisijos / stebėtojų tarybos posėdžio protokolą pasirašo visi komisijos / stebėtojų tarybos nariai, arba raštu nurodo priežastis, dėl kurių atsisako protokolą pasirašyti. Komisijos protokolai, visi skundai ir su skundų nagrinėjimu susiję dokumentai gali būti saugomi viename bendrame segtuve, arba kiekvieno skundo atveju užvedama atskira byla, jeigu skundų apimtis yra didelė.
 - 3.8. Jeigu skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, komisija ar stebėtojų taryba nustato, kad skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ar rašytiniai įrodymai, tokiu atveju skundą nagrinėjantys asmenys turi teisę pareiškėjo raštu paprašyti pateikti papildomus paaiškinimus ir nurodyti aiškius terminus paaiškinimų ar įrodymų pateikimui. Per nustatytą terminą negavus papildomų pareiškėjo paaiškinimų ar įrodymų, skundas toliau nagrinėjamas pagal turimą informaciją.
 - 3.9. Papildomi ar patikslinti pareiškėjo reikalavimai, pateikto skundo paaiškinimai, nauji įrodymai priimami tik tokiu atveju, jeigu tai nevilkins skundo nagrinėjimo ir nesutrukdys gautą skundą išnagrinėti bei atsakymą pareiškėjui parengti per taisyklių 3.1 punkte nurodytą terminą. Kitais atvejais skundas toliau nagrinėjamas pagal turimą informaciją ir pareiškėjui raštu pasiūloma skundą atsiimti bei papildytą ar pakeistą skundą pateikti iš naujo.
 - 3.10. Iki sprendimo dėl išnagrinėto skundo priėmimo, pareiškėjas turi teisę skundą atsiimti arba atsisakyti skunde nurodytų reikalavimų apie tai kredito unijai nurodydamas raštu. Pareiškėjui atsiėmus skundą ar atsisakius savo reikalavimų, skundo nagrinėjimas nutraukiamas.
 - 3.11. Išnagrinėję skundą, atsižvelgdami į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, skundą nagrinėjantis asmuo ar komisija gali priimti vieną iš šių sprendimų:
 - 3.11.1. patenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 3.11.2. iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 3.11.3. atmesti pareiškėjo reikalavimus.
 - 3.12. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo gali būti įrašomas skundo apačioje, nurodomas komisijos posėdžio protokole, arba surašomas atskirame dokumente. Apie priimtą sprendimą pareiškėjas informuojamas rašytiniu pranešimu pateikiant pareiškėjui atsakymą.
 - 3.13. Kai kredito unija netenkina pareiškėjo, kuris yra Vartotojas, reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, kredito unijos atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienerius metus nuo skundo į kredito uniją dienos Vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo.
 - 3.14. Jei pareiškėjas, kuris yra Vartotojas, dėl kilusio ginčo sprendimo kreipiasi į Lietuvos banką ir pastarasis priima ginčą nagrinėti, kredito unija Lietuvos bankui ne vėliau kaip per 10 dienų nuo

pranešimo gavimo dienos privalo raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir visus pagrindžiančius dokumentus.

- 3.15. Kredito unija, esant galimybei, bet kurioje proceso stadijoje ginčą su Vartotoju yra skatinama išspręsti taikiai.

4. ATSAKOMO PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

- 4.1. Dėl gauto skundo kredito unija privalo pateikti pareiškėjui atsakymą raštu per taisyklių 3.1 punkte nurodytą terminą.
- 4.2. Jeigu kredito unija nusprendžia visiškai ar iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus, ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ir nurodo koku būdu ir kokiais terminais atliks atitinkamus taisomuosius veiksmus ar atlygins pareiškėjo nuostolius.
- 4.3. Jeigu kredito unija nusprendžia atmesti dalį arba visus pareiškėjo reikalavimus, kredito unijos atsakymas pareiškėjui privalo būti išsamus ir motyvuotas bei pagrįstas dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie atsakymo. Atsakyme taip pat nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
- 4.4. Visais atvejais atsakymas ir prie jo pridedami dokumentai (jeigu tokie yra) parengiami 2 (dviem) egzemplioriais, abu atsakymo egzempliorius pasirašo kredito unijos administracijos vadovas arba skundą nagrinėjęs asmuo, arba skundą nagrinėjusios komisijos / stebėtojų tarybos pirmininkas.
- 4.5. Pasirašytas atsakymas registruojamas kredito unijos siunčiamų dokumentų registracijos žurnale bei atsakymo data ir sprendimas nurodomi skundų registracijos žurnale. Vienas atsakymo egzempliorius kartu su pridedamais dokumentais paliekamas saugoti kredito unijoje, o antras atsakymo egzempliorius kartu su pridedamų dokumentų nuorašais pareiškėjui įteikiamas pasirašytinai arba išsiunčiamas registruotu laišku.

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

- 5.1. Siekdama nustatyti kredito unijos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, kredito unijos valdyba privalo nuolat, bet ne rečiau kaip kartą per metus, vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus. Kredito unijos administracijos vadovas privalo pateikti valdybai skundų nagrinėjimo duomenis, informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, ir kitą žemiau nurodytą informaciją.
- 5.2. Atliekamo vertinimo metu kredito unijos valdyba privalo:
- 5.2.1. atlikti informacijos apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
- 5.2.2. įvertinti, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
- 5.2.3. įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
- 5.2.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis.
- 5.3. Kredito unijos administracijos vadovas privalo užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama kredito unijos valdybai, kad ji galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

6. VISUOMENEI IR PAREIŠKĖJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

- 6.1. Šias taisykles ir prašymo formą, arba kitokią informaciją apie skundų valdymo procesą kredito unija privalo viešai skelbti interneto svetainėje, jei kredito unija neturi interneto svetainės, kitais visuomenei lengvai prieinamais būdais (lankstinukuose, informaciniuose lapeliuose, kredito unijos patalpose ir kt.).

- 6.2. Kredito unija pareiškėjo prašymu privalo jam raštu pateikti šias taisykles ar informaciją apie skundų valdymo procesą ir kitą pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su skundų valdymo procesu.
- 6.3. Jeigu kredito unija šių taisyklių ir prašymo formos nusprendžia viešai neskelbti, kredito unijos viešai skelbiama ir pareiškėjams teikiama informacija apie skundų valdymo procesą turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:
 - 6.3.1. informaciją, kurią pareiškėjas turi nurodyti skunde;
 - 6.3.2. asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateiktas skundas, kontaktinius duomenis;
 - 6.3.3. terminą, per kurį kredito unija turi išnagrinėti skundą;
 - 6.3.4. informaciją apie pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetetingą skundų nagrinėjimo instituciją.
- 6.4. Be kitos 6.3 punkte nurodytos informacijos pareiškėjams pateikiama informacija apie tai, kad:
 - 6.4.1. pareiškėjas (klientas), manantis, kad kredito unija pažeidė jo sutartinių ar susijusių santykių teises ar teisėtus interesus, turi teisę kreiptis į teismą arba į išankstinio ginčų sprendimo ne teisme instituciją – Lietuvos banką. Kliento kreipimasis į Lietuvos banką neatima kliento teisės kreiptis į teismą;
 - 6.4.2. pareiškėjas (klientas), manantis, kad kredito unija pažeidė jo sutartinių ar susijusių santykių teises ar teisėtus interesus, ir ketinantis dėl kilusio ginčo nagrinėjimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką privalo raštu kreiptis į kredito uniją, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą;
 - 6.4.3. pareiškėjas (klientas), kurio kredito unijos atsakymas netenkina, turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į Lietuvos banką per 3 mėnesius nuo jį netenkinančio kredito unijos atsakymo gavimo dienos. Jeigu kredito unija per 3.1. punkte nurodytą terminą Klientui neatsako, Klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo per 3 mėnesius nuo šio termino pabaigos. Kliento kreipimosi į Lietuvos banką formos ir turinio detalius reikalavimus nustato Lietuvos banko valdyba.

7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 7.1. Kredito unijos administracijos vadovas atsako už šių taisyklių įgyvendinimą, o valdyba atsako už šių taisyklių periodišką tikrinimą ir veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.
- 7.2. Išnagrinėti skundai bei su skundų nagrinėjimu susijusi medžiaga kredito unijoje saugomi 10 (dešimt) metų. Skundų registracijos žurnalai kredito unijoje saugomi 3 (trejus) metus po paskutinio įrašo. Informaciją apie valdybos sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo kredito unijoje saugoma ne trumpiau kaip 3 metus.
- 7.3. Kredito unija privalo kaupiti ir 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). Informacija Lietuvos bankui gali būti teikiama elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą.
- 7.4. Su šiomis taisyklėmis supažindinami visi kredito unijos darbuotojai, kuriems ji gali būti aktuali: administracijos vadovas, darbuotojai, kurie aptarnauja kredito unijos klientus ar pareiškėjus, darbuotojai, kurie nagrinėja gautus klientų ar pareiškėjų skundus ir kiti administracijos vadovo nurodyti darbuotojai.
- 7.5. Šios taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos ar kitos valdybos sprendime nurodytos datos ir gali būti keičiamos tik kredito unijos valdybos nutarimu. Taisyklės peržiūrimos, keičiamos ir atnaujinamos pagal pastebėtą praktinį poreikį, pasikeitus teisės aktams, gavus stebėtojų tarybos, Centrinės kredito unijos ar Lietuvos banko pastabų bei kitais atvejais. Visi šių taisyklių pakeitimai turi būti suderinti su Centrine kredito unija.