

UAB „ARN group“

VARTOJIMO KREDITO GAVĖJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios vartojimo kredito gavėjų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato UAB „ARN group“ (toliau – Bendrovė) pateikiamų skundų, susijusių su jos teikiamomis paslaugomis ir (arba) su Klientais sudarytomis sutartimis, pateikimo, nagrinėjimo ir atsakymų į juos pateikimo tvarką.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Bendrovė** – UAB „ARN group“, juridinio asmens kodas 302249035, buveinės adresas: Gedimino g.47., Kaunas., 44242.

2.2. **Klientas** – fizinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia vartojimo kreditų paslaugas arba kuris į Bendrovę kreipėsi dėl tokių paslaugų teikimo;

2.3. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t.y. esamas arba potencialus Pareiškėjas arba jo atstovas;

2.4. **skundas** – Bendrovei raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;

2.5. **Asociacija** - Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacija, juridinio asmens kodas 302324947, adresas P. Lukšio 5B, Vilnius, elektroninis paštas info@lsvka.lt;

2.6. **Arbitražas** – vartojimo kreditų gavėjų ir Smulkiųjų vartojimo kreditų davėjų neteisminė ginčų sprendimo procedūra, kurios metu ginčus tarp pareiškėjų ir Bendrovės nagrinėja nenuolatinis nepriklausomas Arbitražas. Ginčai Arbitraže nagrinėjami vadovaujantis viešai internetiniame puslapyje www.lsvka.lt skelbiamomis Teisinės pagalbos vartotojams teikimo ir ginčų ne teisme sprendimo taisyklėmis.

3. Taisyklėse neapibrėžtos sąvokos, suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme (Žin., 2011, Nr. 1-1, Nr. 146-6830).

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS BENDROVEI

4. Pareiškėjas, manantis, kad jo teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti Bendrovės veiksmis ar neveikimu, turi teisę vadovaujantis šiose Taisyklėse nustatyta tvarka pateikti Bendrovei skundą, kuriame turi būti nurodyta:

4.1. Pareiškėjo vardas, pavardė, adresas, kontaktinis telefono numeris, elektroninio pašto adresas, jei tokį turi;

4.2. skundo reikalavimas ir jį pagrindžiantys argumentai bei įrodymai, jei tokius turi;

4.3. skundo surašymo data;

4.4. Pareiškėjo arba jo atstovo parašas.

5. Jei skundą pasirašo Pareiškėjo atstovas, kartu su skundu turi būti pateikiami atstovo įgaliojimus pasirašyti skundą Pareiškėjo vardu patvirtinantys dokumentai.

6. Skundas turi būti surašytas lietuvių kalba.

7. Skundas gali būti pateiktas tik rašytine forma.

8. Skundai nagrinėjami nemokamai.

9. Pareiškėjas turi teisę pateikti skundą, išsiųsdamas jį elektroniniu paštu, registruotu paštu, faksu arba pristatant asmeniškai Bendrovei. Bendrovės kontaktiniai duomenys, kuriais gali būti siunčiami skundai, skelbiami viešai WWW.PASKOLIUKAS.LT.

10. Siunčiant skundą elektroniniu paštu yra pateikiama skanuota skundo versija, užtikrinant, jog skundo tekstas būtų įskaitomas, o Pareiškėjo parašas galėtų būti identifikuotas.

11. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą, kuris paduotas nesilaikant šiose Taisyklėse nustatytos tvarkos arba kurio turinys neatitinka šiose Taisyklėse nustatytų reikalavimų. Tokiu atveju Bendrovė informuoja Pareiškėją apie atsisakymą nagrinėti jo skundą per 5 darbo dienas ir nurodo tokio atsisakymo priežastis. Pareiškėjas turi teisę pakartotinai kreiptis į Bendrovę su tuo pačiu skundu, pašalinęs Bendrovės nurodytus skundo trūkumus.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS BENDROVĖJE

12. Skundai nagrinėjami vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.

13. Nagrinėjant skundą yra renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir duomenys, kuriuos turi Bendrovė. Jei skundą nagrinėjančio Bendrovės darbuotojo vertinimu tokių duomenų nepakanka sprendimui dėl skundo priimti, darbuotojas turi teisę kreiptis į Pareiškėją ir prašyti pateikti trūkstamus duomenis ir/arba informaciją.

14. Skundai nagrinėjami raštu, tačiau skundą nagrinėjantis darbuotojas turi teisę inicijuoti su Klientu susitikimus dėl skundo išsprendimo. Bendrovė ir jos darbuotojai, nagrinėjantys skundus visada prioritetą teikia taikiam skundų sprendimo būdui. Susitikimai su Klientu gali būti organizuojami ir Pareiškėjui prašant.

15. Pareiškėjo skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas Pareiškėjui pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Bendrovė apie tai praneša Pareiškėjui, nurodydama vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas.

16. Tuo atveju, jei Bendrovė netenkina Pareiškėjo skundo arba tenkina jį iš dalies, Pareiškėjui pateikiamas atsakymas, kuriame nurodoma:

16.1. atsisakymo tenkinti skundą motyvai,

16.2. nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės;

16.3. pridedama dokumento forma, kurią užpildžius Pareiškėjo skundas perduodamas nagrinėti nepriklausomam ir neatlygintinai Pareiškėjų skundus bei pretenzijas nagrinėjančiam arbitražui.

17. Visi Bendrovės atsakymai ir/ar informacija, susijusi su skundo nagrinėjimu, Pareiškėjui pateikiama raštu jo skunde nurodytu elektroniniu paštu, o jo nesant – nurodytu Pareiškėjo adresu.

18. Pareiškėjas, gavęs neigiamą (Pareiškėjo netenkinantį) atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką per 3 mėnesius nuo šio atsakymo gavimo dienos. Jei per 30 kalendorinių dienų nuo Pareiškėjo skundo gavimo dienos arba per šių Taisyklių 15 punkte nustatyta tvarka suderintą papildomą terminą Bendrovė nepateikia jokio atsakymo, Pareiškėjas per 3 mėnesius nuo šio termino pabaigos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką.

19. Pareiškėjas, gavęs neigiamą (Pareiškėjo netenkinantį) atsakymą, turi teisę kreiptis į nepriklausomą ir *neatlygintinai* Pareiškėjų skundus nagrinėjančią Arbitražą. Norint perduoti skundo tolesnį nagrinėjimą Arbitražui, Pareiškėjas turi užpildyti prie Bendrovės atsakymo pridedamą dokumento formą ir paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis pateikti ją Bendrovei. Pareiškėjo skundas tokiu atveju bus perduotas Arbitražui nagrinėti. Visa informacija apie Arbitražą ir jo veiklą viešai skelbiama internetiniame puslapyje <http://www.lsvka.lt> ir Bendrovės internetiniame puslapyje www.paskoliukas.lt.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Šios Taisyklės įsigalioja jų patvirtinimo dieną ir galioja iki naujos taisyklių redakcijos patvirtinimo arba šių Taisyklių panaikinimo.

21. Šios Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės internetiniame puslapyje www.paskoliukas.lt.

22. Bendrovė saugo Klientų skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

23. Šios Taisyklės yra privalomos visiems Bendrovės darbuotojams, dalyvaujantiems skundų valdymo procese.