

## **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. nukentėjęs trečias asmuo, esamas arba potencialus Klientas 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. **Skundų registracijos žurnalas** – kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje Bendrovė registruoja tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gautus Pareiškėjų skundus;

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

2.7. **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](http://www.lsvka.lt) skelbiamomis Teisinės pagalbos vartotojams teikimo ir ginčų ne teisme sprendimo taisyklėmis;

2.8. **Lietuvos bankas** – priežiūros institucija (kurios adresas – Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius, internetinės svetainės adresas – <http://www.lietuvosbankas.lt>), Vartojimo kredito įstatymo ir kitų įstatymų numatyta tvarka vykdanči vartojimo kreditus teikiančios Bendrovės veiklos priežiūros funkcijas, turinti kompetenciją išankstine neteisimine tvarka nagrinėti Kliento ir Bendrovės ginčus.

3. Taisyklėse neapibrėžtos sąvokos, suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme.

## **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, ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą, raštu 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 ir pateikti 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 jos veiklos ir/ar registracijos adresu. Bendrovės kontaktiniai duomenys, kuriais gali būti teikiami skundai, skelbiami viešai [www.paskoliukas.lt](http://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 apie atsisakymą nagrinėti Pareiškėjo skundą Bendrovė informuoja Pareiškėją per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo ir nurodo tokio atsisakymo priežastis. Pareiškėjas, nepraleidęs Taisyklių 4 punkte nurodyto termino, turi teisę pakartotinai kreiptis į Bendrovę su tuo pačiu skundu, pašalinęs Bendrovės nurodytus skundo trūkumus.

## **III. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS BENDROVĖJE**

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

13. Bendrovėje gauti Pareiškėjų skundai registruojami skundų registracijos žurnale, nurodant šiuos skundą patvirtinančius duomenis:

13.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė;

13.2. skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;

13.3. skundo gavimo data ir būdas;

13.4. skundo esmė (trumpas turinys);

13.5. skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;

13.6. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;

13.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

14. 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.

15. 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 ginčų sprendimo būdai. Susitikimai su Klientu gali būti organizuojami ir Pareiškėjui prašant.

16. Pareiškėjo skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas Pareiškėjui pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) dienų nuo Pareiškėjo skundo gavimo dienos, jeigu įstatymai arba Europos Sąjungos teisės aktų nenustatyta kitaip. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Bendrovė apie tai raštu praneša Pareiškėjui, nuroydamą vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas. Papildomas terminas Pareiškėjo skundui nagrinėti negali būti ilgesnis kaip 14 (keturiolika) dienų.

17. Tuo atveju, jei Bendrovė netenkina Pareiškėjo skundo arba tenkina jį iš dalies, Pareiškėjui pateikiamas dokumentais pagrįstais motyvuotas Bendrovės atsakymas, kuriame nurodoma:

17.1. atsisakymo tenkinti Pareiškėjo skundą argumentai;

17.2. informacija apie tai, kad per 1 (vienus) metus nuo kreipimosi į Bendrovę Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo, taip pat nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės;

17.3. pridedama dokumento forma, kurią užpildžius Pareiškėjo skundas perduodamas nagrinėti nepriklausomam ir neatlygintinai Pareiškėjų skundus bei pretenzijas nagrinėjančiam Arbitražui;

17.4. pridedamos dokumentų, kuriais Bendrovė grindžia savo atsisakymą tenkinti Pareiškėjo skundą, kopijos.

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

19. Jeigu Pareiškėjo netenkina Bendrovės pateiktas atsakymas į Pareiškėjo skundą arba jeigu Bendrovė neatsako į Pareiškėjo skundą Taisyklių 16 punkte nustatytu terminu (arba Taisyklių 16 punkte nustatyta tvarka nustatytu papildomu terminu), Kredito gavėjas turi teisę per 1 (vienus) metus nuo kreipimosi į Kredito davėją dienos dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į Lietuvos banką dėl išankstinio ginčo sprendimo neteisimine tvarka. Pareiškėjo ir Bendrovės ginčas Lietuvos banke nagrinėjamas Lietuvos banko įstatyme ir Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintose Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse nustatyta tvarka.

20. Pareiškėjas, gavęs Pareiškėjo netenkinantį Bendrovės atsakymą, savo pasirinkimu 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](http://www.paskoliukas.lt).

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

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

22. Šios Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės internetiniame puslapyje [www.paskoliukas.lt](http://www.paskoliukas.lt).

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

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