AJD CAPITAL, UAB
VARTOTOJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. AJD CAPITAL, UAB (toliau – **Bendrovė**) vartotojų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) reglamentuoja vartotojų skundų, susijusių su Bendrovės teikiamomis finansinėmis paslaugomis, pateikimo Bendrovei tvarką ir skundų nagrinėjimo procedūras.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis, Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, finansinių paslaugų teikimą ir vartotojų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais ir Bendrovės vidaus dokumentais.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia finansines paslaugas.

3.2. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus klientas arba jo atstovas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo.

3.3. **Skundas** – Bendrovei pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, jog yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

3.4. **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. Pavyzdinė skundų registracijos žurnalo forma pateikiama 1 priede.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos įstatymuose ir su jų įgyvendinimu susijusiuose teisės aktuose.

5. Klientų pateikiami prašymai, pranešimai ar kiti (kitaip pavadinti) dokumentai, kuriuose yra keliamas Kliento teisių arba teisėtų interesų pažeidimo klausimas ir kuriame suformuluotas Kliento prašymas dėl tokio pažeidimo, laikomas skundu ir nagrinėjamas pagal šių Taisyklių nuostatas.

II. SKUNDO PATEIKIMAS

6. Klientas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis su skundu į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus. Skundas gali būti pateikiamas naudojant Bendrovės nustatytą prašymo formą (priedas Nr. 2), arba surašytas laisva forma.

7. Skundai gali būti pateikiami raštu, elektroniniu paštu, faksu, per elektroninės bankininkystės sistemas ir kitais būdais, jeigu pateiktas skundas atitinka Taisyklių 8 punkte nustatytus reikalavimus.

8. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomu raštu ir pasirašytas pareiškėjo tokiu būdu, kad Bendrovė turėtų galimybę nustatyti pareiškėjo tapatybę. Skunde taip pat turi būti nurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, asmens kodas, adresas ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, elektroninio pašto adresas ir kt.), išdėstytos aplinkybės ir pridedami dokumentai, kuriais remiantis prašymas pateikiamas. Jeigu pareiškėjas skunde remiasi dokumentais, kuriuos Bendrovė turi, pateikiant skundą pridėti tokių dokumentų nebūtina. Jeigu skundą pateikia pareiškėjo įgaliotas asmuo, prie prašymo turi būti pridedami atstovo įgaliojimus patvirtinantys dokumentai.

9. Gautą rašytinį pareiškėjo skundą Bendrovės už klientų aptarnavimą atsakingas darbuotojas įregistruoja skundų registracijos žurnale skundo gavimo dieną. Pareiškėjui pageidaujant ir esant galimybei, ant raštu asmeniškai pateikto skundo antro dokumento egzemplioriaus Bendrovės darbuotojas gali pažymėti, kad dokumentas gautas, nurodyti dokumento gavimo datą ir gauto dokumento registracijos numerį.

10. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie skundai, kurie atitinka šių Taisyklių 6 punkte nurodytus reikalavimus. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti ar akivaizdžiai nepagrįsti prašymai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis. Ištaisyti skundai priimami ir nagrinėjami Taisyklių nustatyta tvarka.

11. Gavus skundą, skundą gavęs Bendrovės darbuotojas elektroniniu paštu privalo, jei siuntėjas yra nurodęs elektroninį pašto adresą, siuntėjui atsakyti ir nurodyti, kada skundas gautas ir užregistruotas.

12. Įregistravus skundų registracijos žurnale, skundas perduodamas Bendrovės administracijos vadovui, kuris gali skundą išnagrinėti pats arba paveda tai padaryti paskirtam (- iems) Bendrovės darbuotojui (- ams). Apie skundo perdavimą nagrinėti paskirtiems asmenims Bendrovės administracijos vadovas nurodo skundo viršuje dešiniajame kampe įrašytoje rezoliucijoje.

13. Gauto skundo originalas su įrašyta Bendrovės administracijos vadovo rezoliucija segamas į gautų dokumentų bylą, o skundo kopija perduodama už prašymo nagrinėjimą atsakingam (- iems) asmeniui (-ims).

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

14. Skundą Bendrovė privalo išnagrinėti ir atsakymą pareiškėjui privalo pateikti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

15. Gautus skundus nagrinėja Bendrovės administracijos vadovas arba jo paskirtas asmuo, ar administracijos vadovo sudaryta komisija. Jeigu sudaroma komisija – Bendrovės administracijos vadovas paskiria komisijos pirmininką. Bet kuriuo atveju, pareiškėjų skundus nagrinėti administracijos vadovas gali pavesti tiktai tiems darbuotojams, kurie turi pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti. Pareiškėjų skundus nagrinėjantiems darbuotojams suteikiama prieiga prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.

16. Priimdamas pareiškėjo skundą nagrinėti arba pavesdamas gautą skundą nagrinėti kitiems darbuotojams, Bendrovės administracijos vadovas privalo vengti interesų konflikto ir atsisakyti skundą nagrinėti pats, arba neskirti skundo nagrinėti tiems Bendrovės darbuotojams, kurie yra susiję su klientu ar pareiškėju.

17. Skundai, Bendrovės 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 Bendrovės darbuotojai, gali būti konsultuojamasi su atitinkamų sričių specialistais ir imamasi kitų leistinų skundo išnagrinėjimui reikalingų priemonių. Į skundo nagrinėjimą gali būti kviečiamas pareiškėjas bei, esant reikalui, gali būti organizuojamos Bendrovės ir pareiškėjo derybos.

18. Jeigu skundą nagrinėja komisija, tuomet visi jos posėdžiai protokoluojami. Protokolas turi būti surašytas per 5 (penkias) darbo dienas ir pateikiamas komisijos nariams. Surašytą komisijos posėdžio protokolą pasirašo visi komisijos nariai, arba raštu nurodo priežastis, dėl kurių atsisako protokolą pasirašyti.

19. Jeigu skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo ar komisija 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.

20. Iki sprendimo dėl išnagrinėto skundo priėmimo, pareiškėjas turi teisę skundą atsiimti arba atsisakyti skunde nurodytų reikalavimų apie tai informuodamas Bendrovę. Pareiškėjui atsiėmus skundą ar atsisakius savo reikalavimų, skundo nagrinėjimas nutraukiamas.

21. Išnagrinėję skundą, atsižvelgdami į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, skundą nagrinėjantis asmuo ar komisija gali priimti vieną iš šių sprendimų:

21.1. patenkinti pareiškėjo reikalavimus;

21.2. iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus;

21.3. atmesti pareiškėjo reikalavimus.

22. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo gali būti nurodomas komisijos posėdžio protokole arba surašomas atskirame dokumente. Apie priimtą sprendimą pareiškėjas informuojamas tokiu pačiu būdu, kokiu buvo pateiktas skundas, nebent pareiškėjas skunde nurodė kitaip.

23. Sprendimas dėl skundo pridedamas prie skundo ir saugomas kartu su juo.

IV. ATSAKYMO PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

24. Dėl gauto skundo Bendrovė privalo pateikti pareiškėjui atsakymą raštu per šių Taisyklių 14 punkte nurodytą terminą.

25. Jei skunde yra nurodyti reikalavimai, klausimai ar aplinkybės, nesusijusios su Bendrovės kompetencija, jie nenagrinėjami ir, jei įmanoma, pareiškėjui nurodoma, kur jis galėtų kreiptis.

26. Jeigu Bendrovė nusprendžia visiškai ar iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus, ji apie tai informuoja pareiškėją ir nurodo kokiu būdu ir kokiais terminais atliks atitinkamus taisomuosius veiksmus ar atlygins pareiškėjo nuostolius.

27. Jeigu Bendrovė nusprendžia atmesti dalį arba visus pareiškėjo reikalavimus, Bendrovės atsakymas pareiškėjui privalo būti išsamus ir motyvuotas bei pagrįstas dokumentais, kurie privalo būti pridėti prie atsakymo.

28. Bendrovei netenkinus pareiškėjo reikalavimų, pareiškėjas atsakyme informuojamas, kad:

28.1. jeigu Bendrovės atsakymas pareiškėjo netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 15 (penkiolika) darbo dienų terminą, dėl Bendrovės veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos pareiškėjas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, nurodant adresą, telefono numerį, interneto svetainės adresą, kuriais pareiškėjas gali kreiptis į Lietuvos banką;

28.2. pareiškėjo ginčų su Bendrove, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminių sprendimų subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nurodant adresą, telefono numerį, interneto svetainės adresą, kuriais pareiškėjas gali kreiptis į tarnybą.

28.3. kitos pareiškėjo teisės bei galimai pažeistų teisių ir įstatymų saugomų interesų gynimo priemonės, taip pat vartojimo ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo institucijos nurodytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

29. Bendrovės administracijos vadovo pasirašytas atsakymas registruojamas Bendrovės siunčiamų dokumentų registracijos žurnale bei atsakymo data ir sprendimas nurodomi skundų registracijos žurnale. Atsakymas kartu su pridedamais dokumentais pridedamas prie skundo ir saugomas kartu su juo.

V. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

30. Siekiant nustatyti Bendrovės trūkumus ir potencialią teisinę ir operacinę riziką, Bendrovės atitikties funkcija privalo nuolat, bet ne rečiau kaip kartą per metus, vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus.

31. Atliekamo vertinimo metu privaloma:

31.1. 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;

31.2. įvertinti, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;

31.3. įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;

31.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis.

32. Bendrovės atitikties funkcija privalo užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

VI. VISUOMENEI IR PAREIŠKĖJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

33. Šias Taisykles ir prašymo formą arba kitokią informaciją apie skundų valdymo procesą Bendrovė privalo viešai skelbti interneto svetainėje.

34. Bendrovės pareiškėjo prašymu privalo jam pateikti šias Taisykles ar kitą pareiškėjo prašomą informaciją, reikalingą jo teisėms įgyvendinti.

35. Jeigu Bendrovė šių Taisyklių ir prašymo formos nusprendžia viešai neskelbti, Bendrovė viešai skelbiama ir pareiškėjams teikiama informacija apie skundų valdymo procesą turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:

35.1. informaciją, kurią pareiškėjas turi nurodyti skunde;

35.2. asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateiktas skundas, kontaktinius duomenis;

35.3. terminą, per kurį Bendrovė turi išnagrinėti skundą;

35.4. informaciją apie pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.

36. Be kitos šių Taisyklių 35 punkte nurodytos informacijos pareiškėjams pateikiama informacija apie tai, kad:

36.1. pareiškėjas (klientas), manantis, kad Bendrovė 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;

36.2. pareiškėjas (klientas), manantis, kad Bendrovė 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 Bendrovę, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą;

36.3. pareiškėjas (klientas), kurio Bendrovės atsakymas netenkina, turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į Lietuvos banką per 1 (vienerius) metus nuo jį netenkinančio Bendrovės atsakymo gavimo dienos. Jeigu Bendrovė per šių Taisyklių 14 punkte nurodytą terminą Klientui neatsako, Klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo per 1 (vienerius) metus nuo šio termino pabaigos.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Už šių Taisyklių įgyvendinimą ir periodinę peržiūrą ir veiksmingumo vertinimą atsako Bendrovės vadovas.

38. Bendrovė privalo kaupti ir teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos bankui pateikti informaciją apie Bendrovės gautus skundus.

39. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos ar kitos Bendrovės vadovo sprendime nurodytos datos ir gali būti keičiamos Bendrovės vadovo nutarimu.

AJD CAPITAL, UAB
S. Moniuškos 27-5, 08115 Vilnius

Data: _____

Pareiškimą išnagrinėti ir atsakymą parengti pavedu:
_____
_____
_____

Administracijos vadovas

_____
(V. Pavardė, parašas)

SKUNDAS

DUOMENYS APIE PAREIŠKĖJĄ:

VARDAS, PAVARDĖ												
ADRESAS												
ASMENS KODAS / GIMIMO DATA												

ATSAKYMĄ PAGEIDAUJU GAUTI (NORODYKITE BŪDĄ IR KONTAKTINIUS DUOMENIS):	TELEFONAI

Žemiau detalizuokite priežastis ir paaiškinimus, nurodykite savo reikalavimus, taip pat pridėkite įrodymus (dokumentus), kuriais remiatės. Jeigu neužtenka vietos, rašykite atskirame popieriaus lape ir jį pasirašykite.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Pridedamų dokumentų sąrašas:

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

Pareiškėjo vardas, pavardė ir parašas _____

Data 20___ m. _____ mėn. _____ d.

PILDO AJD CAPITAL, UAB

Pareiškimo priėmimo data ir registravimo numeris	
Darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, parašas	
Sprendimas išnagrinėjus pareiškimą (nuoroda)	
Atsakymo išsiuntimo data ir dokumento registravimo numeris	