

BENDROVĖS GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. Bendrosios nuostatos

1. Bendrovės gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyti reikalavimai, kurių privalo laikytis UAB „Perlo paslaugos“ (toliau – Bendrovė) darbuotojai priimdami, registruodami, nagrinėdami skundus, susijusius su elektroninių pinigų platinimo, mokėjimo paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis, ir priimdami sprendimus dėl šių skundų.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia elektroninių pinigų platinimo arba mokėjimo paslaugą;

2.2. **pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo;

2.3. **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. Klientų kreipimaisi, kuriuose nėra nurodomas jų teisių pažeidimas ir (arba) nėra prašoma patenkinti pareiškėjo reikalavimus, nelaikomi skundais;

2.4. **skundų registracijos žurnalas** – kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje Bendrovės vadovo įsakymu paskirtas darbuotojas registruoja tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, Bendrovės buveinėje, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus.

3. Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:

3.1. pareiškėjo skunde nurodyta Bendrovės veikla nereguliuojama specialiuųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko;

3.2. Bendrovė neatsakinga už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą (tokiu atveju pareiškėjui pateikiamas atsakymas, kuriame nurodomos atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, pareiškėjui nurodomas už jo skundo nagrinėjimą atsakingas finansų rinkos dalyvis).

II. Skundų nagrinėjimo politika

4. Bendrovėje skundai nagrinėjami vadovaujantis šiais principais:

4.1. neatlygintinas skundų nagrinėjimas;

4.2. maksimaliai trumpų skundo nagrinėjimo terminų laikymasis;

4.3. protingas, sąžiningas, teisingas, nešališkas ir objektyvus skundo nagrinėjimas;

4.4. pareiškėjo pateiktų asmens duomenų ir kitos informacijos naudojimas laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir šios informacijos konfidencialumo užtikrinimas;

4.5. interesų konfliktų vengimas;

4.6. skundų nagrinėjimas pavedamas darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, kuriems suteikiama prieiga prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.

III. Skundų registravimas ir nagrinėjimas

5. Bendrovėje gaunami ir nagrinėjami skundai registruojami Skundų registracijos žurnale, kuriame fiksuojama:

- 5.1. pareiškėjo vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;
- 5.2. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
- 5.3. skundo gavimo data ir būdas;
- 5.4. skundo esmė (trumpas turinys);
- 5.5. skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
- 5.6. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
- 5.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

6. Nepasirašyti, anoniminiai, neišskaitomi, padriko ir nesuprantamo turinio skundai neregistruojami ir nenagrinėjami. Jei tokia skunde nurodoma pareiškėjo kontaktinė informacija, su juo susisiekiama ir prašoma ištaisyti skundo trūkumus.

7. Pareiškėjo skundas nagrinėjamas ir atsakymas pateikiamas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Bendrovės vadovas skundą nagrinėjančio darbuotojo teikimu gali pratęsti skundo nagrinėjimo terminą. Apie tokį sprendimą pareiškėjas informuojamas ne vėliau, kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

8. Jeigu skundą Bendrovei pateikė vartotojas (taip, kaip jis yra apibrėžiamas Lietuvos Respublikos teisės aktuose), Bendrovė parengia ir išsiunčia rašytinį atsakymą į skundą ne vėliau, kaip per 14 kalendorinių dienų. Vartotojas, nesutikdamas su Bendrovės atsakymu, gali jį apskusti ir prašyti Lietuvos banko (Totorių g. 4, Vilnius; www.lb.lt) atlikti neteisminį ginčo nagrinėjimą pagal Lietuvos banko nustatytą tvarką.

9. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, aiškiai ir suprantamai išdėstomi atsisakymo tenkinti skundą motyvai, nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

10. Visi pranešimai ir atsakymai dėl skundo nagrinėjimo pareiškėjui visada pateikiami raštu.

11. Pareiškėjų skundai, su jų nagrinėjimu susijusių medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas, ir pareiškėjui pateiktą atsakymą saugomi Bendrovėje 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.

IV. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas

12. Siekiant nustatyti savo veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, skundų nagrinėjimo rezultatai yra nuolat vertinami. Šio vertinimo metu Bendrovės vadovo paskirtas darbuotojas:

- 12.1. renka informaciją apie gautus panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus, ir teikia savo siūlymus Bendrovės vadovui;
- 12.2. įvertina, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;

12.3. įvertinta, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir teikia Bendrovės vadovui siūlymus dėl jų šalinimo būdų;

12.4. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

13. Informacija apie Bendrovės vadovo sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo saugoma 3 metus nuo šių sprendimų priėmimo dienos.

V. Visuomenei ir pareiškėjams teikiama informacija

14. Informacija apie Bendrovės skundų valdymo procesą viešai skelbiama interneto svetainėje www.perlopaslaugos.lt. Šioje informacijoje nurodoma:

14.1. informaciją, kurią pareiškėjas turi nurodyti skunde:

14.1.1. pareiškėjo vardas ir pavardė (juridinio asmens pavadinimas);

14.1.2. pareiškėjo adresas, telefonas, elektroninio pašto adresas;

14.1.3. skundo pagrindas – išsamus teikiamo skundo faktinių aplinkybių aprašymas nurodant įvykių datas, vietas, dalyvius ar galimus liudininkus ir pan.

14.1.4. pareiškėjo prašymas.

14.2. asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas skundas, kontaktinius duomenis;

14.3. terminas, per kurį Bendrovė turi išnagrinėti skundą;

14.4. informacija apie pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į Lietuvos Banko priežiūros tarnybą.

15. Pareiškėjo prašymu Bendrovė jam raštu pateikia Taisyklių 14 punkte nurodytą informaciją ir kitą pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su skundų valdymo procesu.

VI. Baigiamosios nuostatos

16. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą bei nustatyti pareiškėjo tapatybę, atitinka Taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

17. Su šia Tvarka raštu supažindinami visi Bendrovės darbuotojai.