

PATVIRTINTA

UAB „Lateko lizingas“

2016 balandžio 27 d.

Generalinio direktoriaus

Įsakymas Nr.173-B

### ***Vartojimo kreditų gavėjų skundų/prašymų nagrinėjimo tvarka***

UAB „Lateko lizingas“ „Vartojimo kreditų gavėjų skundų/prašymų nagrinėjimo tvarka“ reglamentuoja Klientų pateiktų Skundų/Prašymų priėmimo, nagrinėjimo bei atsakymų Bendrovėje tvarką.

Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos, sutrumpinimai:

Bendrovė – UAB „Lateko lizingas“.

Klientas - asmuo, sudarantis sutartis su Bendrove.

Skundas/Prašymas – kliento ar/ir jo atstovo kreipimasis raštu į Bendrovę, prašant atlikti veiksmus, priimti sprendimus, kurie susiję su kliento galimai pažeistomis asmens teisėmis, teisėtais interesais ir prašant juos apginti.

#### **BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Bendrovėje nagrinėjami Klientų Skundai/Prašymai gauti šiais būdais:

1.1. Klientui asmeniškai atvykus į Bendrovę;

1.2. Klientui padavus Skundą/Prašymą per atstovus;

1.3. Klientui padavus Skundą /Prašymą per tarpininkus;

1.4. Klientui pateikus Skundą/Prašymą elektroniniu paštu [info@lateko.lt](mailto:info@lateko.lt);

1.5. Atsiųstus registruotu laišku.

2. Bendrovė priima nagrinėti klientų Skundus/Prašymus, kurie yra:

2.1. Tvarkingai ir įskaitomai surašyti;

2.2. Su visais Skundams/Prašymams spręsti būtiniais priedais;

2.3. Surašyti valstybine kalba;

2.4. Skunde/Prašyme nurodyti Kliento rekvizitai: vardas, pavardė, asmens kodas, kontaktinis telefonas bei adresas korespondencijai;

3. Neįskaitomi bei nesuprantamai išdėstyti Skundai/Prašymai grąžinami Klientui.

4. Klientams į Skundus/Prašymus atsakoma valstybine kalba.

5. Jeigu su Skundu/Prašymu kreipiasi Kliento atstovas - būtinas atstovavimą liudijantis dokumentas (būtina padaryti kopiją). Nurodomi atstovo rekvizitai: vardas, pavardė, kontaktinis telefonas, adresas korespondencijai.

6. Klientų ar atstovų nepasirašyti (anoniminiai) Skundai/Prašymai nenagrinėjami.

#### KLIENTŲ SKUNDŲ PRIĖMIMAS

7. Bendrovės darbuotojas, gavęs Kliento Skundą/Prašymą bendraja tvarka, per 1 darbo dieną jį registruoja Gaunamųjų dokumentų žurnale. Bendrovė turi teisę pareikalauti, kad Klientas patikslintų skundo esmę. Jeigu Klientas pašalina trūkumus, skundas laikomas paduotu nuo trūkumų pašalinimo dienos.

8. Registruotą kliento Skundą/Prašymą nukreipia vadovui, kuris Bendrovės paskyrimu kuruoja Skunde/Prašyme nurodytą sritį.

9. Vadovas ir jo paskirtas darbuotojas yra atsakingi už Skundo išnagrinėjimą ir atsakymo į Skundo/Prašymo parengimą.

#### KLIENTŲ SKUNDŲ/PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

10. Vadovas ar jo paskirtas atsakingas darbuotojas organizuoja Skundo/Prašymo nagrinėjimą.

11. Skundas/Prašymas turi būti išnagrinėtas objektyviai, Klientas apie sprendimą turi būti informuotas.

12. Kliento Skundo/Prašymo išnagrinėjimo terminas 14 kalendorinių dienų nuo Skundo/Prašymo gavimo dienos Bendrovėje.

13. Kliento Skundo/Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas tik Bendrovės vadovo sprendimu.

14. Jeigu Bendrovė kreipiasi dėl išvados dėl Kliento skundo paaiškinimo į kitas institucijas, prašydama išvados, paaiškinimų, kitokios būtinos pagalbos, tai skundo nagrinėjimo terminas pratęsiamas tiek dienų, kiek užtruks nagrinėjimas institucijose, apie tai informuojant Klientą.

#### ATSAKYMŲ Į KLIENTŲ SKUNDUS/PRAŠYMUS PATEIKIMAS

15. Bendrovė, gavusi Kliento Skundą/Prašymą, pateikia raštišką atsakymą, kurio įteikimo forma priklauso nuo to, kaip buvo gautas Skundas/Prašymas:

- Klientui asmeniškai atvykus į Bendrovę;
- Klientui per atstovus;
- Klientui per tarpininkus;
- Klientui elektroniniu paštu;
- Klientui išsiunčiant registruotu laišku.

16. Bendrovė į Kliento žodinius Skundus/Prašymus atsako žodžiu, raštiški atsakymai į juos nerengiami.

17. Bendrovė į raštiškus Skundus/Prašymus atsako raštiškai išsamiai ir motyvuotai. Raštiškame atsakyme Klientui turi būti nurodyta:

17.1. Skundo/Prašymo esmė;

17.2. Paaiškinimai ir nustatytos faktinės aplinkybės;

17.3. Įstatymai ar kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, kiti argumentai;

17.4. Sprendimo apskundimo tvarka.

18. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už Skundo/Prašymo nagrinėjimą, išnagrinėjęs jį, parengia atsakymą.

19. Suderintą su vadovu atsakymą Bendrovės darbuotojas registruoja Siunčiamųjų dokumentų žurnale ir išsiunčia ar/ir pateikia Klientui ar Kliento atstovui.

20. Atsakymai į Kliento Skundą/Prašymą gali būti neteikiami, kai:

- Skundai/Prašymai, kuriuose išdėstytų aplinkybių nagrinėjimas vyksta atitinkamose institucijose;
- Skundai/Prašymai yra anoniminiai;
- Skundai/Prašymai, kurie neįskaitomi ir neaiškiai išdėstyti;
- Klientas atsisako Skundo/Prašymo;
- Dingsta aplinkybės, dėl kurių Klientas pateikė Skundą/Prašymą;
- Įsigaliojusi teismo nutartis dėl to paties dalyko arba yra patvirtinta taikos sutartis;
- Skundai/Prašymai yra ne Bendrovės kompetencijos srityje.

21. Kliento Skundas/Prašymas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jo iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Klientui arba jo atstovui pateikiamas atsakymas šios tvarkos 12-13 punktuose nurodyta tvarka.

#### ATSAKOMYBĖ

22. Bendrovės darbuotojas gavęs Kliento Skundą/Prašymą atsako už jo užregistravimą .

23. Paskirtas atsakingas Bendrovės darbuotojas asmeniškai atsako už vadovo vizuoto Kliento Skundo/Prašymo išnagrinėjimo eigą ir nagrinėjimo laiką.

24. Paskirtas atsakingas Bendrovės darbuotojas asmeniškai atsiskaito vadovui už Kliento Skundo/Prašymo išnagrinėjimo eigą ir nagrinėjimo laiką.

25. Asmenys, pažeidžiantys šios tvarkos reikalavimus, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

#### BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Klientas, kurio netenkina Bendrovės atsakymas į jo pateiktą Skundą/Prašymą, turi teisę:

- pateikti Skundą/Prašymą Lietuvos Bankui, arba
- kreiptis į teismą.

27. Už tvarkos laikymąsi Bendrovėje atsako padalinių vadovai.

Generalinė direktorė

Jolanta Karevienė