

**PATVIRTINTA:**

**UAB "Alternatyvus finansavimas"**

**Direktorės 2018 m. gruodžio 17 d.**

**Įsakymu Nr. 2018/12/17**



## **VARTOJIMO KREDITO, LIZINGO, PASKOLŲ SU NT UŽSTATU, REFINANSAVIMO GAVĖJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS**

Atsižvelgdami į tai, kad UAB "Alternatyvus finansavimas", toliau – Bendrovė verčiasi vartojimo kreditų, lizingo, paskolomis su nekilnojamo turto užstatu, restruktūrizavimu bei refinansavimu tiek fiziniams, tiek juridiniams asmenims ir savo veikloje siekia įgyvendinti atsakingo skolinimo principą bei kitas Vartotojų teisėtus interesus užtikrinančias priemones, nustato šias kredito gavėjų skundų nagrinėjimo taisykles, toliau vadinama -Taisyklėmis.

### **1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šios taisyklės nustato vartotojų skundų, kylančių iš vartotojų teisių apsaugos srities, nagrinėjimo tvarką.
2. Taisyklės parengtos atsižvelgiant į teisės aktuose nustatytus reikalavimus bei Bendrovės siekį bet kokias klientų pretenzijas spręsti nedelsiant bei šalių susitarimu.
3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 3.1. Atsakymas – Bendrovės raštu teikiamas išaiškinimas dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo.
  - 3.2. Pareiškėjas – fizinis asmuo (vartotojas), sudaręs vartojimo kredito, lizingo, restruktūrizavimo, refinansavimo ar paskolos su NT užstato įkeitimu sutartį su Bendrove.
  - 3.3. Skundas/pretenzija – pareiškėjo kreipimasis į bendrovę raštu, nurodant, kad sudarius vartojimo kredito sutartį yra pažeistos Pareiškėjo teisės ar teisėti interesai ir/ar prašoma juos apginti.
  - 3.4. Už šių taisyklių įgyvendinimą atsako Bendrovės direktorius.
  - 3.5. Šios taisyklės privalo būti viešai paskelbtos internetiniame tinklapyje ir pateiktos kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai.

### **2. PAREIŠKĖJO KREIPIMĀSIS SU SKUNDU**

- 2.1. Asmuo manantis, kad Bendrovė vartojimo kredito sutartimi pažeidė jo teises ar teisėtus interesus turi rašytu kreiptis į Bendrovę, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus, pridėdamas reikalavimo pagrindimą įrodančius dokumentus ar prašymą su jame nurodytais motyvais elektroniniu paštu [monika@firstfinance.lt](mailto:monika@firstfinance.lt), registruotu laišku į Bendrovės buveinę adresu Saltoniškių g. 12-2, Vilnius.
- 2.2. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie rašytiniai skundai, kurie parašyti valstybine kalba tvarkingi ir įskaitomi, yra pasirašyti pačio pareiškėjo arba jo įgalioto asmens turi būti nurodytas jo vardas, pavardė, gimimo data, telefono numeris, tikslus gyvenamosios vietos adresas arba el.paštas kuriuo jis pageidauja gauti atsakymą.

Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti prašymai, pretenzijos/ skundai gali būti gražinami pareiškėjui nurodant gražinimo priežastį.

- 2.3. Rašytiniais skundai užregistruojami gavimo dieną registracijos žurnale ar jį atitinkančioje kompiuterinėje laikmenoje, toliau – registracijos žurnale, Bendrovės nustatyta tvarka. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti teikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija.

### **3. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS**

- 3.1. Skundai nagrinėjami vadovaujantis atsakingo skolinimosi, žmogaus teisėmis, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo ir nešališkumo principais.
- 3.2. Skundus nagrinėja ir atsakymus rengia Bendrovės direktoriaus paskirtas asmuo arba pats vadovas, ypatingais atvejais sudaryta komisija (toliau – Komisija).
- 3.3. Skundai privalo būti išnagrinėti ne vėliau, kaip per 14 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, jei skundas negali būti išnagrinėtas per 14 darbo dienų Bendrovė privalo apie tai informuoti Pareiškėją, nurodymas aplinkybes bei terminą iki kurio skundas bus išnagrinėtas ir pateiktas atsakymas.
- 3.4. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, vadovas ar/arba Komisija, matydama, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti asmens pateikti šiuos paaiškinimus, nurodymą terminą paaiškinimų ir /ar įrodymų pateikimui.
- 3.5. Ginčai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant baigti ginčą taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Pareiškėjas, tiek Bendrovė, paskirdama atstovaujantį deryboms darbuotoją (-us) ar kitus asmenis, turinčius tam teisinę pagrindą (pavyzdžiui advokatus).
- 3.6. Skundą nagrinėjantis asmuo, vadovas ar Komisija savo sprendimą priima vieną iš šių sprendimų – patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus, atmesti skundą pateikiant konkrečius argumentus ar įrodymus tiek dėl atmetimo, tiek dėl patenkinimo. Visi atsakymai yra formuluojami Pareiškėjui draugiška – aiškia ir lengvai suprantama kalba.
- 3.7. Jei Pareiškėjas kreipiasi antra kartą dėl to pačio dalyko, tuo pačiu pagrindu – Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą ir nukreipti į skundus/pretenzijas nagrinėjančias institucijas būtinai informuojant Pareiškėją raštu.
- 3.8. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo įforminamas raštu, pasirašomas direktoriaus ar kito Bendrovės įgalioto asmens bei išsiunčiamas Pareiškėjui el.paštu.

### **4. ATSAKOMO PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS**

- 4.1. Pareiškėjui raštu pateikiamas išsamus motyvuotas atsakymas, jei reikalinga pridedami dokumentų nuorašai.
- 4.2. Pasirašytas atsakymas registruojamas registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridedamų dokumentų nuorašais, jei tokie pridedami, pareiškėjui įteikiamas asmeniškai, jam pasirašius registracijos žurnale arba išsiunčiamas registruotu paštu arba elektroniniu paštu.
- 4.3. Jei Bendrovė padarė klaidą ir netinkamai vykdė sutarties sąlygas ar kitaip buvo pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai – Bendrovė su atsakymu kartu prideda oficialų apagailestavimą arba sąlygas taikiam susitaikymui.

## 5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Pareiškėjas gavęs neigiamą ar pareiškėjo netenkinantį atsakymą, arba per Taisyklių 3.3. punkte nustatytą skundo nagrinėjimo terminą negavęs jokio Bendrovės atsakymo, turi teisę kreiptis į Lietuvos vartotojų teisių apsaugos tarnybą (esančią adresu Vilniaus g. 25, Vilnius 01402, Lietuva) arba į Lietuvos banką (esantį adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius) raštu arba elektroniniu būdu per vienerius metus po kreipimosi į Bendrovę. Vartotojas, praleidęs nurodytą, į Lietuvos banką arba į kitas teisėsaugos bei kontrolės institucijas, kreipimosi terminą, netenka teisės kreiptis dėl to paties ginčo.
- 5.2. Dėl ginčo išsprendimo Pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.
- 5.3. Pareiškėjų išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 10 (dešimt) metų.

