

KREDITO GAVĖJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

1. Bendroji dalis

- 1.1. Šios Kredito gavėjų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) įtvirtina pagrindines taisykles ir tvarką, kuria UAB „Hipotekiniai kreditai“ (toliau – **Bendrovė**) darbuotojai turi vadovautis sprenddami kredito gavėjų skundus dėl Bendrovės teikiamų ar atsisakytų suteikti paslaugų,
- 1.2. Taisyklės yra parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos su nekilnojamoju turtu susijusio kredito įstatymu bei 2013-06-06 Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-105 „Dėl finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės patvirtinimo“ patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka šiuose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

2. Kredito gavėjų kreipimasis su skundu

- 2.1. Kredito gavėjų ginčai su Bendrove nagrinėjami Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme nustatyta tvarka.
- 2.2. Kredito gavėjas, 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.. Vartotojo kreipimasis į Lietuvos banką bus nagrinėjamas tik tuo atveju, jei kredito gavėjas prieš kreipdamasis į Lietuvos banką pateikė skundą Bendrovei šiose Taisyklėse nustatyta tvarka. Vartotojo kreipimasis į Lietuvos banką neatima vartotojo teisės kreiptis į teismą.
- 2.3. Kredito gavėjas, 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, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą. Bendrovė Kredito gavėjo kreipimuisi nagrinėja neatlygintinai.
- 2.4. Kredito gavėjas privalo raštu pateikti Bendrovei išsamią, tikslią, pagrįstą dokumentais ir pasirašytą skundą, kuriame būtų aiškiai nurodytos pažeistos kredito gavėjo teisės bei kredito gavėjo reikalavimai.
- 2.5. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie rašytiniai skundai, kurie parašyti valstybine kalba, tvarkingi ir įskaitomi, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodyta skundo data, pareiškėjo vardas, pavardė, asmens kodas (ar gimimo data) ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidauja gauti atsakymą, taip pat telefono numeris ir elektroninio pašto adresas (jeigu pareiškėjas juos turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti ar akivaizdžiai nepagrįsti prašymai ar skundai turi būti grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
- 2.6. Asmuo savo skundą turi teisę pateikti per jam atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai įforminti įstatymų nustatyta tvarka.
- 2.7. Rašytiniai skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar elektroniniu paštu) užregistruojami jų gavimo dieną registracijos žurnale (Priedas Nr. 1) ar jį atitinkančioje kompiuterinėje laikmenoje. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti teikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija.

3. Skundų nagrinėjimas ir sprendimo priėmimas

- 3.1. Skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo principais.
- 3.2. Skundus nagrinėja ir atsakymus pareiškėjui rengia Bendrovės direktoriaus paskirtas asmuo.

- 3.3. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti asmens pateikti šiuos paaiškinimus, nurodydama terminą paaiškinimų ar (ir) įrodymų pateikimui.
- 3.4. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo ar prašymo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus, ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei pareiškėjas atsisako savo reikalavimo, Bendrovė nutraukia pradėtą nagrinėjimą.
- 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).
- 3.6. Skundą nagrinėjantis asmuo savo sprendimą priima atsižvelgiant į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaudamasis galiojančia Lietuvos Respublikos teise, sveiku protu bei sąžiningumu.
- 3.7. Bendrovė dėl skundo priima vieną iš šių sprendimų – patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus, atmesti skundą.
- 3.8. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo įforminamas raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atsižvelgiant į jų turinį.

4. Atsakymo pareiškėjams pateikimas

- 4.1. Bendrovė per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo kredito gavėjo skundo gavimo dienos privalo motyvuotai raštu atsakyti į kredito gavėjo skundą. Jeigu Bendrovė per šiame punkte nurodytą terminą kredito gavėjui neatsako, kredito gavėjas per vienerius metus nuo šio termino pabaigos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką.
- 4.2. Pareiškėjui raštu pateikiamas išsamus motyvuotas atsakymas, pagrįstas dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie atsakymo. Pareiškėjui motyvuotus atsakymus pasirašo skundą tyręs asmuo.
- 4.3. Pasirašytas atsakymas registruojamas registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridėdamų dokumentų nuorašais pareiškėjui teikiamas asmeniškai pasirašytinai arba išsiunčiamas registruotu ar elektroniniu paštu.
- 4.4. Jeigu Bendrovė sutinka su kredito gavėjo pretenzija ir reikalavimais, tuomet kredito gavėjui pateikiamame atsakyme į jo pretenziją nurodoma kokio dydžio ir kokiu būdu bei terminais Bendrovė siūlo atlyginti kredito gavėjo nuostolius, atsiradusius dėl jų kaltės.

5. Baigiamosios nuostatos

- 5.1. Kredito gavėjas, kurio Bendrovės atsakymas netenkina, turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į Lietuvos banką per vienerius metus nuo jį netenkinančio Bendrovės atsakymo gavimo dienos.
- 5.2. Išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 10 (dešimt) metų.
- 5.3. Registracijos žurnalai saugomi Bendrovėje 3 (trejus) metus po paskutinio įrašo.