

UAB LEGAL BALANCE SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. SĄVOKOS

1. **Bendrovė** – UAB Legal Balance, įmonės kodas 302528679, adresas Žalgirio g. 90, Vilnius;
2. **Pareiškėjas** – fizinis ar juridinis asmuo (taip pat valstybės ir savivaldos institucija), pateikęs Bendrovei Skundą;
3. **Skundas** – rašytinis Pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę (tiesiogiai arba per valstybės / savivaldos institucijas), kuriame Klientas nurodo, kad, jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašo imtis veiksmų, kuriais jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimai būtų pašalinti arba jo teisės ir teisėti interesai būtų apginti; rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti Pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis;
4. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami Pareiškėjų Skundai;
5. **Atsakymas** - Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto Pareiškėjo Skundo ir priimto sprendimo.

II. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

6. Bendrovė įsipareigoja ir užtikrina, kad:
 - 6.1. Skundų valdymo procesas bus greitas, sąžiningas, veiksmingas ir tinkamas;
 - 6.2. Bus vengiama interesų konfliktų ir imamasi visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti, visų pirma užtikrinant, kad Skundo nagrinėjimas nebūtų perduotas nagrinėti darbuotojui ar padaliniui, kurių veiksmai ar neveikimas yra skundžiami;
 - 6.3. Bus skiriama pakankamai žmogiškųjų išteklių tinkamam Skundų nagrinėjimui užtikrinti;
 - 6.4. Pareiškėjų Skundus nagrinės darbuotojai, turintys reikalingų įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, jiems bus suteikta prieiga prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos;
 - 6.5. Bus vykdomi reguliarūs darbuotojų, nagrinėjančių Skundus, mokymai;
 - 6.6. Gauti Skundai ir informacija apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti, bus tinkamai ir organizuotai registruojami ir saugomi;
 - 6.7. Skundų valdymo proceso veiksmingumas bus stebimas;
 - 6.8. Bus palaikoma ir naudojama vidaus informavimo sistema, užtikrinanti veiksmingą Skundų valdymo procesą.

III. SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Kreiptis į Bendrovę su Skundu Pareiškėjas turi raštu, pateikiant prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis priemonėmis:

7.1. Jeigu Pareiškėjas pateikia Skundą asmeniškai, jis pristatomas Bendrovės buveinės adresu: Žalgirio g. 90, Vilnius. Kartu su Skundu Bendrovės darbuotojui pateikiamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento originalas. Bendrovės darbuotojas padaro asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, ją patvirtina bei prideda prie Skundo. Asmens tapatybę patvirtinančio dokumento originalas grąžinamas Pareiškėjui.

7.2. Jeigu Pareiškėjas pateikia Skundą paštu, jis siunčiamas adresu: UAB Legal Balance, Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius. Siunčiant Skundą raštu, kartu su Skundu turi būti pateikta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

7.3. Teikiant Skundą elektroninėmis priemonėmis, Skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba jis turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą bei yra galimybė tinkamai identifikuoti Pareiškėją. Skundas pateikiamas elektroniniu paštu info@legalbalance.lt.

8. Savo teises Pareiškėjas gali įgyvendinti pats arba per atstovą. Pareiškėjo atstovas Skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, adresą ir (ar) kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti, kuriais Pareiškėjo atstovas pageidauja gauti Atsakymą, taip pat atstovaujamo Pareiškėjo vardą, pavardę ir nurodyti kitus duomenis, kurie reikalingi Pareiškėjo tinkamam identifikavimui bei pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

9. Skundas turi būti įskaitomas, Pareiškėjo pasirašytas, jame turi būti nurodyti Pareiškėjo vardas, pavardė, adresas ir (ar) kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti ar kuriais pageidaujama gauti Atsakymą. Skunde turi būti aiškiai suformuluotas Pareiškėjo reikalavimas, pridedami su juo susiję ir Skundą pagrindžiantys dokumentai.

10. Skundai, kuriuose nenurodytas Pareiškėjo vardas ir pavardė, yra neišskaitomi, žeidžiantys asmens garbę ir orumą, su necenzūriniais žodžiais, taip pat anoniminiai paklausimai, reklaminio–komercinio pobūdžio prašymai ir pan., nenagrinėjami ir į juos atsakymai nerengiami.

11. Jei Pareiškėjas kreipiasi nesilaikydamas šio skyriaus 7 – 9 punktuose nurodytos tvarkos, Pareiškėjas informuojamas apie trūkumus ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas nuo Skundo gavimo. Skundas nenagrinėjamas, jei Pareiškėjas neištaiso nurodytų trūkumų ar neinformuoja Bendrovės apie priežastis, kodėl nurodyti trūkumai negali būti pašalinti. Esant objektyvioms aplinkybėms, dėl kurių Pareiškėjas negali pašalinti nurodytų trūkumų, Bendrovė jas įvertinusi, gali priimti Pareiškėjo Skundą ir jį nagrinėti.

IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

12. Valdydami Skundus Bendrovės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.

13. Gauti Skundai registruojami Skundų registracijos žurnale. Skundų registracijos žurnale turi būti šie duomenys:

- 13.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
- 13.2. Pareiškėjo kontaktiniai duomenys;
- 13.3. Skundo gavimo data ir būdas;
- 13.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
- 13.5. Skundžiama paslauga ar produktas, jo rūšis (jeigu Skundas kilęs dėl produkto ar paslaugos, kurią Pareiškėjui suteikė pradinis kreditorius, jeigu Bendrovė perėmė iš jo reikalavimo teisę – nurodoma ir šios paslaugos ar produkto rūšis);
- 13.6. Atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
- 13.7. Galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas);
- 13.8. Skundą nagrinėjusio ir Atsakymą Pareiškėjui teikusio Bendrovės darbuotojo vardas, pavardė, pareigos.

14. Pareiškėjui kaip įmanoma greičiau elektroniniu paštu patvirtinamas Skundo gavimo faktas. Jeigu Pareiškėjas savo elektroninio pašto adreso nėra pateikęs, patvirtinimas, kad Skundas gautas, Pareiškėjui nesiunčiamas (nebent nurodyta, kad tokį patvirtinimą pageidaujama gauti, ir yra nurodyti kiti kontaktiniai duomenys).
15. Atsakymus į Skundus rengia atsakingi Bendrovės darbuotojai. Esant poreikiui Atsakymo projektai pagal kompetenciją derinami su kitais Bendrovės struktūriniais padaliniais, vadovais, Bendrovės direktoriumi. Skundo nagrinėjimas negali būti perduotas nagrinėti darbuotojui ar padaliniui, kurių veiksmai ar neveikimas yra skundžiami. Skundo nagrinėjimo metu renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu Skundu susiję dokumentai ir duomenys, reikalingi išsamiam ir objektyviam Skundo nagrinėjimui.
16. Bendrovė išnagrinėja Skundą ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos pateikia išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą Atsakymą raštu popieriuje arba naudodama kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė Bendrovė ir Pareiškėjas. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, Atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Bendrovė informuoja Pareiškėją, aiškiai nuroydamą Atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį Atsakymą. Bet kuriuo atveju, Atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
17. Jeigu Pareiškėjo Skundas yra susijęs su jo asmens duomenų tvarkymu, Skundas nagrinėjamas Bendrovės Privatumo politikoje, skelbiamoje Bendrovės interneto svetainėse, nustatyta tvarka ir terminais.
18. Jeigu Pareiškėjo keliama reikalavimai ir / ar klausimai nėra susiję su Bendrovės vykdoma veikla ir / arba neatitinka Bendrovės kompetencijos, jie nenagrinėjami. Jeigu yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti Skunde išdėstytus klausimus, Atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.
19. Bendrovė turi teisę pakartotinai nenagrinėti Skundų tuo pačiu klausimu, jeigu juose nėra nurodoma naujų aplinkybių, sudarančių Skundo pagrindą ir / ar nėra pagrįstų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio Skundo išnagrinėjimo yra neteisingas.
20. Pareiškėjui informacija apie trečiuosius asmenis yra neteikiama.
21. Jei Pareiškėjo Skunde pateikti reikalavimai yra patenkinami, Atsakyme nurodomi būdai ir priemonės kaip Pareiškėjo reikalavimai bus įgyvendinti. Jei Pareiškėjo Skunde pateikti reikalavimai nėra patenkinami ar patenkinami iš dalies, Atsakyme Pareiškėjui nurodomi atsisakymo tenkinti Skundą (ar jo dalį) motyvai (pagrindimas nustatytais faktais ir teisės normomis ir (arba) sutarties nuostatomis), nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
22. Bendrovė Skundus nagrinėja neatlygintinai. Atsakymai į Skundus yra pateikiami lietuvių kalba.

V. VISUOMENEI IR PAREIŠKĖJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

23. Skundų nagrinėjimo tvarką Bendrovė viešai skelbia interneto svetainėse www.legalbalance.lt ir www.eskolos.lt.
24. Pareiškėjo prašymu, Bendrovė raštu popieriuje ar naudojant kitą patvariąją laikmeną suteikia reikalingą informaciją, susijusią su Skundų valdymo procesu, kuri apima bent:
- 24.1. Informaciją, kurią Pareiškėjas turi nurodyti Skunde;
 - 24.2. Kontaktinius duomenis, kuriais turi būti pateikiamas Skundas;
 - 24.3. Terminą, per kurį Bendrovė turi išnagrinėti Skundą;

- 24.4. Informaciją apie Pareiškėjo galimybę kreiptis su Skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.

VI. DOKUMENTŲ SAUGOJIMAS IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

25. Su Skundu susijusi informacija bei dokumentai (Skundas, su jo nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentas, kuriame nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, pateiktas Atsakymas Pareiškėjui ir kiti su Skundu susiję ir Bendrovės vertinimu reikšmingi dokumentai ir informacija) saugomi Bendrovėje 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.
26. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus:
- 26.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, siekdama nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 26.2. vertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 26.3. vertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;
 - 26.4. jei reikia, pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
 - 26.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai (ne rečiau kaip kartą per metus) būtų pateikiama Bendrovės vadovybei, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
27. Bendrovė ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus saugo informaciją apie vadovybės sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Skundų nagrinėjimo tvarka turi vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, dalyvaujantys Skundų valdymo procese.
29. Bendrovės vadovas atsako už Skundų nagrinėjimo tvarkos įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti. Skundų nagrinėjimo tvarkoje nustatytų reikalavimų vykdymas ir informacijos analizė, kaip tai numatyta 26 punkte, gali būti pavedama Bendrovės darbuotojui ar padaliniui.
-