

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA KREDITO UNIJOJE “SAULĖGRAŽA”

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši Skundų nagrinėjimo procedūra kredito unijoje “Saulėgraža” (toliau – Procedūra) skirta visiems fiziniams ir juridiniams asmenims, ketinantiems pateikti Skundą dėl kredito unijos “Saulėgraža” (toliau vadinama Kredito unija) teikiamų paslaugų ir / arba su Kredito unija sudarytų ar sudaromų sutarčių, t.y. esamiems arba potencialiems, kito Kredito unija klientams, nukentėjusiam trečiajam asmeniui ar šių asmenų atstovui (toliau – Pareiškėjas).
2. Ši Procedūra reglamentuoja Pareiškėjo skundo Kredito unijai pateikimo bei atsakymo į skundą bei informacijos Pareiškėjui pateikimo tvarką ir yra skelbiama interneto tinklalapiuose adresu <https://www.sauletaunija.lt>. Procedūros kopija Pareiškėjo prašymu gali būti pateikiama kiekvienam Pareiškėjui, kuris to paprašo žodžiu arba raštu.
3. Procedūroje naudojamos sąvokos suprantamos ir aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos banko valdybos patvirtintose Vartotojų ir Finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse bei Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse, jei šioje Procedūroje nenustatyta kitaip.

II. SKUNDO PATEIKIMAS

4. Pareiškėjas, manydamas, kad Kredito unija savo veiksmais ar neveikimu pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus pirmiausia privalo raštu kreiptis į Kredito uniją su skundu, aiškiai, tiksliai, išsamiai nurodant savo pretenzijas bei reikalavimus, bei skundą pagrindžiančiais dokumentais.
5. Vartotojas, ketinantis pasinaudoti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūra Lietuvos banke, privalo raštu kreiptis į Kredito uniją ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turtėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, ir nurodyti savo reikalavimą bei ginčo aplinkybes.
6. Skundas turi būti surašytas raštu ir pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo, kurio asmens tapatybė nustatyta pagal asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
7. Jeigu skundą pateikia Pareiškėją atstovaujantis asmuo, kartu su Procedūroje nurodytais dokumentais turi būti pateikiami tinkami Pareiškėjo atstovavimą patvirtinantys dokumentai.
8. Pareiškėjo raštiškos formos skundas gali būti pateiktas tiesiogiai Kredito unijos Klientų aptarnavimo vietoje, per pašto įstaigas, taip pat faksu, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis žemiau nurodytais adresais:

Kredito unija “Saulėgraža”

Klientų aptarnavimo vietos adresas A. Jakšto g. 12, 01105 Vilnius;

Tel. 8 (5) 27 22 877^[LIT]_[SEP]

mob. tel. 8 (610) 10175^[LIT]_[SEP]

elektroninis paštas: info@sauletaunija.lt

9. Skundas turi būti:
 - a. surašytas įskaitomai;
 - b. surašytas valstybine kalba arba kita su Kredito unija sutarta kalba;
 - c. pateikusio asmens pasirašytas, nurodant vardą, pavardę, asmens kodą, gyvenamąją vietą ir kitus duomenis ryšiui palaikyti (kontaktinį adresą, jei jis nėra gyvenamosios vietos adresas, telefoną, elektroninio pašto adresą);
 - d. nurodyta skundžiama Kredito unijos paslauga, produktai ar sutartis, jeigu skunde išdėstytos aplinkybės susijusios su konkrečia su Finansų rinkos dalyviu sudaryta sutartimi;
 - e. su aiškiai išdėstytais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis ir jais pagrindžiančiais dokumentais.
10. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, pašto siunta, Kredito unijos telefonu, Klientų aptarnavimo padalinyje, tokiu būdu, kuris suteikia galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Procedūroje nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

11. Kredito unija Pareiškėjo skundą išnagrinėja ir atsakymą Pareiškėjui pateikia kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Kredito unijos įgaliotas asmuo apie tai praneša pareiškėjui, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.
12. Tuo atveju, kai Pareiškėjas yra **vardotojas**, Kredito unija privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu įstatymai arba Europos Sąjungos teisės aktų nenustatyta kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie Kredito unijos atsakymo vartotojui.
13. Skundas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes. Skundą nagrinėjantys Kredito unijos darbuotojai privalo vengti interesų konflikto dėl giminystės, svainystės ryšių ar kitų priežasčių, galinčių paveikti objektyvumą.
14. Atsakymas į Pareiškėjo skundą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą Pareiškėjas nurodo kitaip. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruota pašto siunta. Jei skundo pateikimo metu Pareiškėjo ar jo atstovo tapatybė nebuvo nustatyta, ji nustatoma atsakymo atsiėmimo metu. Kitu atveju, atsakyme gali būti nurodyta tik bendro pobūdžio informacija bei nuoroda, kur galima atsiimti parengtą išsamų motyvuotą atsakymą, kuriame yra nurodyta banko paslaptį sudaranti informacija ar kita konfidenciali informacija.
15. Kredito unija turi teisę nenagrinėti, anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.
16. Jei Kredito unija netenkina Pareiškėjo reikalavimų ar tenkina juos iš dalies, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais bei nurodo kitas Pareiškėjo interesų gynimo priemones, įskaitant galimas ginčo nagrinėjimo priemones bei institucijas. Atsakymą pagrindžiančių dokumentų, kurių neturi ar negali turėti Pareiškėjas, kopijos pridamos prie atsakymo Pareiškėjui.
17. Kredito unija turi teisę nenagrinėti pakartotinai skundų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Kredito uniją tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir / ar skundo pagrindą sudarančių aplinkybių, nepateikiant naujų skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Kredito unijos raštiško atsakymo pagrįstumu. Toks pakartotinis skundas yra užregistruojamas ir per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo jo gavimo išnagrinėjamas pranešant skundo pateikėjui raštu, kad jo skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai ir Kredito unijos atsakymo apskundimo tvarka.
18. Tuo atveju, jei skunde yra nurodyti reikalavimai, klausimai ar aplinkybės, nesusijusios su atitinkamo Kredito unijos kompetencija, jie nenagrinėjami ir, jei įmanoma, Pareiškėjui nurodoma, kur jis galėtų kreiptis.
19. Jeigu Kredito unijos atsakymas vartotojo netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 14 (keturiolikos) kalendorinių dienų terminą, dėl Kredito unijos veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Kredito uniją dienos vartotojas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas.
20. Vartotojo ginčų su Kredito unija, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminių sprendimų subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvtat.lt Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.
21. Kitos Pareiškėjo, kuris pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus laikytinas vartotoju, teisės bei galimai pažeistų teisių ir įstatymų saugomų interesų gynimo priemonės, taip pat vartojimo ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo institucijos nurodytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.
22. Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Kredito unijos sprendimą teisme, nepriklausimai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo su Kredito unija nagrinėjimo tvarka.